

# Hinweise zum Datenschutz unserer Produkte und Services

der Unitymedia NRW GmbH (in Nordrhein-Westfalen), der Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG (in Hessen) sowie der Unitymedia BW GmbH (in Baden-Württemberg), alle Aachener Str. 746-750, 50933 Köln (nachfolgend jede für ihre Region „Unitymedia“).

## Verantwortlicher und Allgemeines

Die Unitymedia hat für jede Region (Nordrhein-Westfalen, Hessen, Baden-Württemberg) eine eigene Gesellschaft, die als Verantwortliche für die Datenverarbeitung agiert. Verantwortliche für Hessen ist die Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG, für Baden-Württemberg die Unitymedia BW GmbH, für Nordrhein-Westfalen und alle anderen Bundesländer die Unitymedia NRW GmbH, alle Aachener Str. 746-750, 50933 Köln (nachfolgend jede für ihre Region „Unitymedia“).

Unitymedia ist der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ein besonderes Anliegen. Aus diesem Grund verarbeitet Unitymedia personenbezogene Daten, insbesondere Bestands-, Verkehrs-, Nutzungs- und Standortdaten, ausschließlich auf Grundlage und im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Zu diesen gehören insbesondere die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), das Telekommunikationsgesetz (TKG), das Telemediengesetz (TMG), die Transparenzverordnung (TK-TransparenzV) sowie handels- und steuerrechtliche Vorschriften.

Um Ihnen die Nachvollziehbarkeit der Datenverarbeitung zu ermöglichen, haben wir die Datenschutzhinweise aufgeteilt. Im ersten Teil beschreiben wir übergreifende Angaben, die für alle Produkte und Services gleichermaßen gelten. Im Weiteren finden Sie produkt- und anwendungsspezifische Angaben sowie spezielle Angaben zu den Online-Angeboten der Unitymedia.

**Hinweis: Sofern im Weiteren personenbezogene Daten aufgrund eines berechtigten Interesses (zum Beispiel Direktwerbung) verarbeitet werden, haben Sie jederzeit das Recht, dagegen Widerspruch einzulegen. Senden Sie dazu bitte eine E-Mail an: datenschutz@unitymedia.de**

Außerdem können Sie eine erteilte Einwilligung uns gegenüber jederzeit widerrufen. Bitte beachten Sie, dass ein Widerruf nur für die Zukunft wirkt. Bei den produkt- und anwendungsspezifischen Datenschutzhinweisen erfahren Sie, wie Sie den Widerruf ausüben können.

## Produktübergreifende Angaben

Die folgenden Angaben betreffen alle Produkte der Unitymedia sowie den Kontakt über unsere Servicecenter mit uns. Ergänzende Informationen finden Sie in den Hinweisen für die jeweiligen Produktkategorien, bei denen sich Besonderheiten durch die produktspezifische Datenverarbeitung ergeben.

### Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Unitymedia verarbeitet Ihre Daten in erster Linie zur vertraglich vereinbarten Leistungserbringung. Hieraus ergeben sich im Weiteren Pflichten zur Speicherung und Aufbewahrung nach handels- und steuerrechtlichen Vorschriften (beispielsweise HGB und AO). Im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten verwendet Unitymedia Ihre Rufnummer, Post- oder E-Mail-Adresse auch dazu, Ihnen Text- und Bildmitteilungen (z. B. Brief, E-Mail, SMS) zuzusenden, um Sie zu beraten, zur Werbung für eigene Angebote sowie zur Marktforschung, sofern Sie dieser Verwendung nicht widersprochen haben.

Die Verarbeitung Ihrer Daten zur individuellen Kundenberatung, Erstellung von Angeboten – auch von Kooperationspartnern, zur bedarfsgerechten Gestaltung und Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen, zur Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen, sowie für die telefonische Kontaktaufnahme durch Unitymedia zu diesen Zwecken erfolgt grundsätzlich nur mit Ihrer Einwilligung.

Sofern Sie Unitymedia zu Produkten und Dienstleistungen telefonisch kontaktieren, zeichnet Unitymedia zu Nachweiszwecken mit Ihrem Einverständnis auch entsprechende Erklärungen wie Vertragsschlüsse, Widerrufe oder Einwilligungen auf (Gesprächsaufzeichnung).

Aufzeichnungen von Gesprächen zu Qualitätssicherungszwecken oder Rückrufe zur Kundenzufriedenheitsumfrage erfolgen nur nach vorherigem Hinweis und mit Ihrer Zustimmung.

Wie bereits zuvor beschrieben verarbeitet Unitymedia im Wesentlichen Bestands-, Verkehrs-, Nutzungs- und Standortdaten.

Bestandsdaten sind Daten, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung eines Vertrages erhoben und verarbeitet werden. Zu den Bestandsdaten gehören Angaben wie Vor- und Nachname, Titel und Anrede, Anschrift, Geburtsdatum, Telefonnummern, E-Mail-Adressen und sonstige Kennungen, Daten über die Zahlungsabwicklung (insbesondere Ihre Bankverbindungen), Informationen über die von Ihnen genutzten Produkte sowie ggf. Umsatzzahlen (aufgeschlüsselt nach einzelnen Diensten, Produkten und Tarifen, jedoch ohne einzelne Verbindungs- und Nutzungsdaten), Daten über die Vertragsdauer und Vertragsänderungen.

Verkehrsdaten sind Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben und verarbeitet werden. Zu den Verkehrsdaten gehören die Rufnummern/Kennnummern eines anrufenden und eines angerufenen Anschlusses bzw. Merkmale zur Identifikation des Nutzers, Beginn, Ende und Dauer der Verbindung bzw. der Nutzung, die Verbindungsart sowie die Art der in Anspruch genommenen Dienstleistung.

Nutzungsdaten sind Daten, die bei der Inanspruchnahme eines sog. Telemediendienstes (z. B. Video on Demand, Webseitennutzung und die Nutzung von Apps) erhoben und verarbeitet werden. Zu den Nutzungsdaten gehören die Merkmale zur Identifikation des Nutzers, Beginn, Ende und Dauer der Nutzung sowie die Art der in Anspruch genommenen Dienstleistung einschließlich der jeweiligen Entgelte.

Unitymedia verarbeitet Standortdaten, soweit dies zur Erbringung ihrer Dienstleistungen erforderlich ist, insbesondere um Ihnen Anrufe und Kurztzuteilungen auf Ihre mobilen Geräte zustellen zu können und Ihre Endgeräte im Netzwerk zu authentifizieren. Darüber hinaus verarbeitet Unitymedia Standortdaten ausschließlich mit Ihrer vorherigen Einwilligung. Zu den Standortdaten gehören Angaben, mit deren Hilfe sich der Standort des von Ihnen genutzten Endgeräts bestimmen lässt, also etwa die Bezeichnung der Funkzelle, in der sich Ihr mobiles Endgerät befindet.

### Berechtigte Interessen

Unitymedia verarbeitet Ihre Daten im Rahmen eines berechtigten Interesses zur:

- Sicherstellung der technischen Verfügbarkeit und Informationssicherheit
- Weiterentwicklung von Produkten und Dienstleistungen
- Werbung, Markt- und Meinungsforschung, Zufriedenheitsbefragungen soweit Sie dieser Nutzung nicht widersprochen haben
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche
- Inkasso und Risikosteuerung
- Verhinderung und Aufklärung von Straftaten
- Videouberwachung zur Wahrung des Hausrechts
- Prüfung und Optimierung von Bedarfsanalysen
- Vertriebs- und Unternehmenssteuerung

Diese Datenverarbeitungen finden unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Datenminimierung und soweit möglich in pseudonymisierter und/oder aggregierter Form statt.

### Kategorien von Empfängern

Innerhalb von Unitymedia erhalten die Stellen Zugriff auf die Daten, die diese zur Erfüllung oben genannter Zwecke benötigen. Zur Vertragsabwicklung und -betreuung sind in unserem Auftrag verschiedene Unternehmen tätig, im Bedarfsfall:

- Druckereien (z. B. zur Rechnungslegung)
- Vertriebsagenturen
- Verrechnungsdienstleister
- 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
- behördliche- und Wirtschaftsprüfer

Diese Unternehmen erhalten zur Durchführung ihrer Tätigkeit in unserem Auftrag personenbezogene Daten. Die Weitergabe ist ausschließlich auf die Durchführung der jeweiligen Tätigkeit bezogen und eine darüber hinausgehende Nutzung durch die Auftragnehmer untersagt. Diese Auftragsverarbeiter sind vertraglich verpflichtet, die Daten nach Durchführung ihrer Tätigkeit für uns zu löschen.

Auf Grund von gesetzlichen Erfordernissen, behördlichen und gerichtlichen Anordnungen kann Unitymedia verpflichtet sein, Daten an Behörden oder andere Dritte zu übermitteln.

### Übermittlung in Drittländer

Ihre Daten werden grundsätzlich in Deutschland und dem Europäischen Wirtschaftsraum verarbeitet. Im Rahmen von Wartungs- und Instandhaltungsdienstleistungen von IT-Systemen kann ein Zugriff von außerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraumes erforderlich sein. Dies findet ausschließlich unter Einhaltung der gesetzlichen Regelungen insbesondere durch Gewährleistung angemessener Garantien statt. Dort wo kein angemessenes Datenschutzniveau von der Europäischen Kommission festgestellt wurde, werden mit dem Dienstleister sogenannte Standarddatenschutzklauseln abgeschlossen.

### Speicherdauer

Als Unternehmen der Privatwirtschaft unterliegt Unitymedia Buchführungs- und Rechnungsprüfungsvorschriften. In diesem Zusammenhang ist Unitymedia insbesondere verpflichtet, Vertrags- und Rechnungsunterlagen nach dem Handelsgesetzbuch (HGB) als auch nach der Abgabenordnung (AO) bis zu 10 Jahre aufzubewahren. Soweit für Daten keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen, werden diese Daten nach Erfüllung des Zwecks, für den sie verarbeitet wurden, gelöscht. Der Zugriff auf personenbezogene Daten von Vertrags- und Buchhaltungsunterlagen wird nach Beendigung des Vertrages eingeschränkt. Nach Ablauf gesetzlich vorgegebener Aufbewahrungsfristen werden Ihre Daten gelöscht.

### Einwilligungen und Widerruf

Sofern Sie Unitymedia Ihre Einwilligung erteilt haben, können Sie diese jederzeit für die Zukunft widerrufen. Teilen Sie uns dies bitte unter Angabe Ihrer Kundennummer und Ihres vollständigen Namens/Anschrift sowie der Einwilligung, die Sie widerrufen möchten, mit.

Überdies haben Sie jederzeit das Recht, der Nutzung Ihrer Daten zu Zwecken der Direktwerbung zu widersprechen.

## Telefon- und Internetdienste, Webmail, Basiskabelanschluss

Die folgenden Angaben beschreiben weitergehende, spezielle Datenverarbeitungstatbestände zu allen Produkten in den Bereichen Telefonie, Internetdienste (inkl. der optionalen Webmail-Nutzung) und Basiskabelanschluss einschließlich des Verkaufs und der Bereitstellung erforderlicher Hardware.

### Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Unitymedia verarbeitet die zur Erbringung und Abrechnung ihrer Dienstleistungen (z. B. Telefonie, Internet, Kabelanschluss, Webmail) erforderlichen Bestands-, Verkehrs- und Nutzungsdaten im gesetzlich zulässigen Rahmen. Daten, die Sie uns im Vorfeld des Vertragsabschlusses mitteilen, werden zur vorvertraglichen Beratung und Vertragsbegründung genutzt.

Sofern Sie eine Rufnummer oder eine andere Anschlusskennung von uns erhalten, sind wir zur Speicherung bestimmter Daten gemäß telekommunikationsrechtlicher Vorschriften verpflichtet.

Zum Erkennen, Eingrenzen oder Beseitigen von Störungen und Fehlern an Systemen sowie zur Bekämpfung der missbräuchlichen Inanspruchnahme von Netzen und Diensten nutzt Unitymedia Bestands- und Verkehrs-/Nutzungsdaten im gesetzlich zulässigen Rahmen.

Sollten Sie an unserem Wifi-Spot-Dienst teilnehmen, speichern wir Ihre Zugangsdaten, sowie den ungefähren Standort Ihres Routers zur Erstellung einer Übersichtskarte des Wifi-Netztes.

### Berechtigte Interessen

Ihre Bestandsdaten des Risikos von Zahlungsausfällen, bzw. im Zusammenhang mit der Entscheidung über die Begründung und die Durchführung eines Vertragsverhältnisses führt Unitymedia eine Bonitätsüberprüfung bei etablierten Auskunfteien (vorwiegend CRIF Bürgel GmbH) durch. Bei der automatisierten Berechnung der Bonitätsbewertung werden neben Daten wie Ihrem Namen, statistischen Informationen zu Ihrem Wohnort, Ihrem Geburtsdatum und Ihrer IBAN auch Wahrscheinlichkeitswerte für ein bestimmtes zukünftiges Verhalten im gesetzlich zulässigen Rahmen genutzt.

Für den Fall, dass Sie weitere Auskünfte über die eingesetzte Bonitätsbewertung der CRIF Bürgel GmbH erhalten möchten, können Sie sich schriftlich unter Angabe Ihres Namens und Ihrer Anschrift an die CRIF Bürgel GmbH, Radloferstr. 2, 81373 München, wenden. Eine von Ihnen unterzeichnete Fotokopie Ihres Personalausweises (alternativ: Reisepass und aktuelle Meldebescheinigung), die zumindest Ihren Vor- und Nachnamen, Ihre Anschrift, Ihr Geburtsdatum sowie die Gültigkeitsdauer des Ausweisdokuments erkennen lässt, ist beizufügen.

### Kategorien von Empfängern

Innerhalb von Unitymedia erhalten die Stellen Zugriff auf die Daten, die diese zur Erfüllung vertraglicher und gesetzlicher Verpflichtungen benötigen. Zur Vertragsabwicklung und -betreuung, sowie zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben können Daten an folgende Stellen übermittelt werden:

- andere TK-Netzbetreiber und Diensteanbieter
- Mehrwertdiensteanbieter
- Telefonbuchverlage und Auskunftsdienste
- Berechtigte Stellen (z. B. Notruf-Leitzentralen, bedrohte oder belästigte andere Teilnehmer)

### Übermittlung in Drittländer

Sofern Leistungen von Ihnen von Anbietern in Drittländern in Anspruch genommen werden, kann eine Übermittlung erforderlicher Abrechnungsdaten zu diesem Zweck erfolgen.

### Speicherdauer

Ihre Bestandsdaten löschen wir mit Ablauf des auf die Beendigung/Stornierung des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahres, sofern diese nicht den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten unterliegen.

Bonitätsinformationen, die wir bei Vertragsabschluss einholen, löschen wir spätestens nach 2 Monaten. Sollten Sie das Angebot der optionalen Unitymedia Webmail nutzen, werden mit Kündigung Ihres Internet Anschlusses das E-Mail Postfach und die E-Mail Adresse unwiderruflich gelöscht.

Nicht abrechnungsrelevante Standort- und Verkehrsdaten werden in der Regel innerhalb von 72 Stunden, spätestens nach 7 Tagen gelöscht. Für die Endnutzerabrechnung relevante Standort- und Verkehrsdaten werden spätestens 90 Tage nach Rechnungsversand gelöscht. Standort- und Verkehrsdaten, die für die Abrechnung mit anderen Netz- und Diensteanbietern erforderlich sind, löschen wir spätestens 180 Tage nach Rechnungsversand.

### Einwilligungen und Widerruf

Sie können für abrechnungsrelevante Verbindungen mit Wirkung für die Zukunft einen Einzelverbindungsantrag (EVN) beantragen. Sie haben die Wahlmöglichkeit, ob die von Ihnen gewählte Rufnummer ungekürzt oder unter Kürzung der letzten drei Ziffern dargestellt wird. Verbindungen zu Anschlüssen von Personen, Behörden und Organisationen in sozialen oder kirchlichen Bereichen sowie anderen telefonischen Beratungsstellen, sofern diese bei der Bundesnetzagentur als solche gelistet sind, werden nicht ausgewiesen. Sie können den Einzelverbindungsantrag jederzeit mit Wirkung für die Zukunft abstellen. Sie haben die Wahlmöglichkeit, ob Ihre Rufnummer beim Angerufenen angezeigt oder unterdrückt wird.

Sie haben die Möglichkeit, sich mit Ihrem Namen, Ihrer Anschrift und zusätzlichen Angaben in öffentliche gedruckte oder elektronische Verzeichnisse eintragen zu lassen.

Sofern Sie dies beauftragen, wird Unitymedia für eine Eintragung der unter Ihrer Beteiligung festgelegten Daten (Namen, Anschrift und ggf. zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche und Art des Anschlusses) in gedruckten und/oder elektronischen Verzeichnissen sowie bei Telefonauskunftsdiensten sorgen. Sofern Sie einer derartigen Veröffentlichung zugestimmt haben, ist Unitymedia verpflichtet, diese Daten auf Anfrage an Unternehmen, die öffentliche Teilnehmerverzeichnisse herausgeben und/oder Telefonauskunftsdienste anbieten, weiterzugeben.

Sie haben das Recht, der Eintragung jederzeit für die Zukunft zu widersprechen oder den Umfang oder die Art der Veröffentlichung zu beschränken. Falls Sie der Nutzung der von Ihnen in einem Teilnehmerverzeichnis veröffentlichten Daten für die sogenannte Inversuche nicht widersprochen haben, werden Ihr Name und Ihre Anschrift von Anbietern für Auskunftsdaten jedem Dritten mitgeteilt, der nur Ihre Telefonnummer benennt.

Hinweis zur Nutzung öffentlicher Daten durch Dritte:

In Teilnehmerverzeichnissen oder anderen öffentlich zugänglichen Unterlagen eingetragene Daten können ggfs. von jedermann für Werbezwecke genutzt werden. Wenn Sie nicht möchten, dass Ihre in Teilnehmerverzeichnissen oder anderweitig veröffentlichten Daten von Dritten, denen Sie hierzu keine ausdrückliche Erlaubnis gegeben haben, für werbliche Zwecke oder zur Marktforschung genutzt werden, können Sie der Nutzung Ihrer Daten jederzeit gegenüber einzelnen Unternehmen widersprechen. Sie können sich auch auf eine der „Robinsonlisten“ eintragen lassen, die vom Deutschen Dialogmarketing Verband e. V. (DDV), vom Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (BITKOM) und vom Interessenverband Deutsches Internet e. V. (IDI) geführt und von allen, dem jeweiligen Verband angeschlossenen Unternehmen respektiert werden. Weitere Informationen zur Robinsonliste des IDI nebst Eintragungsmöglichkeit finden Sie unter [www.robinsonliste.de](http://www.robinsonliste.de). Den DDV erreichen Sie per Brief unter DDV Robinsonliste, Postfach 14 01, 71243 Ditzingen, per Telefon unter 07156 95 10 10 oder im Internet unter [www.ichhabediewahl.de](http://www.ichhabediewahl.de).

### Unterhaltungsprodukte

Die folgenden Angaben beschreiben weitergehende, spezielle Datenverarbeitungstatbestände zu allen Produkten in den Bereichen Horizon TV, Video- und Streamingdienste einschließlich des Verkaufs und Bereitstellung erforderlicher Hardware.

### Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Unitymedia verarbeitet die zur Erbringung und Abrechnung ihrer Dienstleistungen (z. B. Horizon, Video on Demand) erforderlichen Bestands- und Nutzungsdaten. Daten, die Sie uns im Vorfeld des Vertragsabschlusses mitteilen, werden zur vorvertraglichen Beratung und Vertragsbegründung genutzt.

Sofern Sie Leistungsdaten jedem unserer Partner über Unitymedia beauftragen (bspw. Sky, Maxdome), erheben und übermitteln wir Bestands- und Abrechnungsdaten zur Vertragsbegründung, Abrechnung oder ggfs. Änderung des Vertrags an den jeweiligen Partner.

### Berechtigte Interessen

Unitymedia verarbeitet Ihre Daten im Rahmen eines berechtigten Interesses zur:

- Sicherstellung der technischen Verfügbarkeit und Informationssicherheit
- Diese Datenverarbeitungen finden unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Datenminimierung und soweit möglich in pseudonymisierter und/oder aggregierter Form statt.

### Kategorien von Empfängern

Bei Nutzung des Horizon App-Stores können je nach ausgewählter App Daten durch Dritte erhoben werden. Bitte beachten Sie die Datenschutzhinweise des jeweiligen Diensteanbieters.

### Übermittlung in Drittländer

Sofern Leistungen von Ihnen von Anbietern in Drittländern in Anspruch genommen werden, kann eine Übermittlung bspw. erforderlicher Abrechnungsdaten zu diesem Zweck erfolgen.

### Speicherdauer

Sofern Nutzungsdaten nicht für die Abrechnung relevant sind, erfolgt eine Löschung in der Regel nach Beendigung der Leistung, spätestens jedoch nach 7 Tagen.

Rechnungsrelevante Nutzungsdaten werden – sofern keine gesetzliche Aufbewahrungsverpflichtung besteht – 90 Tage nach Versand der Rechnung gelöscht.

Daten für persönliche Empfehlungen werden nach 90 Tagen gelöscht.

### Einwilligungen und Widerruf

Sie haben im Rahmen der Nutzung der Horizon-Dienstleistungen, die Möglichkeit, persönliche Empfehlungen zu erhalten, die sich an Ihren persönlichen Präferenzen orientieren. Sofern Sie Unitymedia Ihre Einwilligung bei der Einrichtung der Horizon-Box hierzu erteilt haben, können Sie diese jederzeit für die Zukunft über das Einstellungs Menü in der Horizon-Box widerrufen.

## F-Secure

Für Kunden, die unser Sicherheitsprodukt „F-Secure“ erwerben, sind folgende Hinweise ebenfalls relevant.

### Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Unitymedia verarbeitet 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 zuzuordnen zu können) im gesetzlich zulässigen Rahmen.

### Kategorien von Empfängern

Interne Stellen, die mit der Durchführung der Dienstleistung rund um den F-Secure Service betraut sind.

### Übermittlung in Drittländer

Ihre Daten werden grundsätzlich in Deutschland und dem Europäischen Wirtschaftsraum verarbeitet. Im Rahmen von Wartungs- und Instandhaltungsdienstleistungen von IT-Systemen kann ein Zugriff von außerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraumes erforderlich sein. Dies findet ausschließlich unter Einhaltung der gesetzlichen Regelungen insbesondere durch Gewährleistung angemessener Garantien statt. Dort wo kein angemessenes Datenschutzniveau von der Europäischen Kommission festgestellt wurde, werden mit dem Dienstleister sogenannte Standarddatenschutzklauseln abgeschlossen.

### Speicherdauer

Ihre Bestandsdaten löschen wir mit Ablauf des auf die Beendigung/Stornierung des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahres, sofern diese nicht den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten unterliegen.

**Hinweis: Sofern im Weiteren personenbezogene Daten aufgrund eines berechtigten Interesses (zum Beispiel Direktwerbung) verarbeitet werden, weisen wir Sie darauf hin, dass Sie jederzeit das Recht haben, dagegen Widerspruch einzulegen. Senden Sie dazu bitte eine E-Mail an: datenschutz@unitymedia.de**

Sie haben jederzeit das Recht, eine erteilte Einwilligung uns gegenüber zu widerrufen. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf nur für die Zukunft wirkt. Bei den produkt- und anwendungsspezifischen Datenschutzhinweisen erfahren Sie, wie Sie den Widerruf ausüben können.

### Weitere Hinweise und Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

#### Recht auf Auskunft, Berichtigung, Einschränkung, Löschung, Datenübertragbarkeit

Ihnen steht nach Art. 15 DSGVO ein Auskunftsrecht bezüglich der über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten, deren Herkunft und Empfänger sowie des Zwecks der Speicherung zu. Sollten Sie eine solche Auskunft wünschen, wenden Sie sich entweder postalisch an unten stehende Kontaktadresse oder per E-Mail unter Angabe der gewünschten Informationen sowie Ihres Namens, Geburtsdatums und Kundennummer an datenschutz@unitymedia.de. Sie haben die Möglichkeit viele der über Sie gespeicherten Daten über unsere MyCare-App oder unser Online-Kundencenter (<https://www.unitymedia.de/benutzerkonto/login/zugangsdaten/>) einzusehen und teilweise auch zu ändern. Hier finden Sie alle Informationen zu Ihrem Vertrag, den aktuellen Rechnungen und Produkten.

**Berichtigung:** Sie haben das Recht auf Berichtigung und/oder Vervollständigung, sofern die verarbeiteten personenbezogenen Daten, die Sie betreffen, unrichtig oder unvollständig sind.

**Einschränkung der Verarbeitung:** Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der folgenden Voraussetzungen gegeben ist:

- Die Richtigkeit der personenbezogenen Daten wird von Ihnen bestritten, und zwar für eine Dauer, die es eine ermöglicht, die Richtigkeit der personenbezogenen Daten zu überprüfen.
- Die Verarbeitung ist unrechtmäßig. Sie lehnen die Löschung der personenbezogenen Daten ab und verlangen stattdessen die Einschränkung der Nutzung der personenbezogenen Daten.
- Wir benötigen die personenbezogenen Daten für die Zwecke der Verarbeitung nicht länger. Sie benötigen sie jedoch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.
- Sie haben Widerspruch gegen die Verarbeitung gem. Art. 21 Abs. 1 DSGVO eingelegt und es steht noch nicht fest, ob unsere berechtigten Gründe gegenüber Ihren überwiegen.

**Löschung:** Sie haben das Recht, dass die Sie betreffenden personenbezogenen Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der folgenden Gründe zutrifft und soweit die Verarbeitung nicht erforderlich ist:

- Die personenbezogenen Daten wurden für solche Zwecke erhoben oder auf sonstige Weise verarbeitet, für welche sie nicht mehr notwendig sind.
- Sie widerrufen Ihre Einwilligung, auf die sich die Verarbeitung stützte und es fehlt an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung.
- Sie legen gemäß Art. 21 Abs. 1 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung ein, und es liegen keine vorrangigen berechtigten Gründe für die Verarbeitung vor, oder Sie legen gemäß Art. 21 Abs. 2 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung für Direktwerbung ein.
- Die personenbezogenen Daten wurden unrechtmäßig verarbeitet.
- Die Löschung der personenbezogenen Daten ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten erforderlich, dem wir unterliegen.
- Die personenbezogenen Daten wurden in Bezug auf angebotene Dienste der Informationsgesellschaft gemäß Art. 8 Abs. 1 DSGVO erhoben.

**Datenübertragbarkeit:** Sie haben das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten. Außerdem haben Sie das Recht, diese Daten einem anderen Verantwortlichen ohne Behinderung durch uns zu übermitteln. In Ausübung dieses Rechts haben Sie ferner das Recht, zu erwirken, dass die Sie betreffenden personenbezogenen Daten direkt von uns einem anderen Verantwortlichen übermittelt werden, soweit dies technisch machbar ist. Freiheiten und Rechte anderer Personen dürfen hierdurch nicht beeinträchtigt werden.

Für die Ausübung oben genannter Rechte wenden Sie sich bitte entweder postalisch an unten stehende Kontaktadresse oder per E-Mail unter Angabe Ihres Anliegens, Namens, Geburtsdatums und Kundennummer an datenschutz@unitymedia.de.

### Beschwerderecht bei Aufsichtsbehörde

Unbeschadet eines anderweitigen verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Rechtsbehelfs steht Ihnen das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde im Sinne des Art. 77 DSGVO, insbesondere in dem Mitgliedstaat Ihres Aufenthaltsorts, Ihres Arbeitsplatzes oder des Ortes des mutmaßlichen Verstoßes, zu, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt. Zu Fragen/Beschwerden rund um den Bereich Telekommunikation können Sie Ihre Beschwerde an die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI), Referat 24, Husarenstraße 30 in 53117 Bonn oder die Bundesnetzagentur Abteilung Z 21, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn richten. Für Fragen/Beschwerden zu übrigen Themen (Internetantritt etc.) können Sie die Anfrage an die Landesbeauftragte für den Datenschutz und Informationsfreiheit in Nordrhein-Westfalen, Postfach 20 04 44 in 40102 Düsseldorf richten.

### Kontaktdaten Datenschutzbeauftragter

Kunden und Interessenten in NRW und allen Bundesländern außer Hessen und Baden-Württemberg:	Kunden und Interessenten in Hessen:	Kunden und Interessenten in Baden-Württemberg:
1. Unitymedia NRW GmbH Stephan Wrona (Datenschutzbeauftragter) Postfach 10 13 30 44713 Bochum E-Mail: datenschutz@unitymedia.de	2. Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG Stephan Wrona (Datenschutzbeauftragter) Postfach 10 25 49 44725 Bochum E-Mail: datenschutz@unitymedia.de	3. Unitymedia BW GmbH Stephan Wrona (Datenschutzbeauftragter) Postfach 90 01 31 75090 Pforzheim E-Mail: datenschutz@unitymedia.de

Stand: Mai 2018

# Besondere Geschäftsbedingungen Service

der Unitymedia NRW GmbH (in NRW), der Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG (in Hessen) bzw. der Unitymedia BW GmbH (in Baden-Württemberg),  
alle Aachener Str. 746-750, 50933 Köln (nachfolgend jede für ihre Region „Kabelnetzbetreiber“)

### 1 Leistungsbereich der Bedingungen und Voraussetzungen

11 Diese Besonderen Geschäftsbedingungen (BesGB) regeln sowohl den Service Vertrag (vormals „Kabelmietvertrag“) sowie den Service Premium Vertrag (vormals „Kabelmietvertrag Premium-Paket“) basierend auf einem TV-Kabelanschluss des Kabelnetzbetreibers nebst gewähltem Rundfunkprodukt („Analog TV“ oder „Digital TV“) als auch die Versorgungsvereinbarung mit Zentralinkasso (nachstehend „ZINK“) sowie die Versorgungsvereinbarung mit Zentralinkasso Basis (nachstehend „ZINK B“) einschließlich TV-Kabelanschluss des Kabelnetzbetreibers nebst gewähltem Rundfunkprodukt („Analog TV“ oder „Digital TV“). Sie gelten für Vertragsverhältnisse, die ab dem 1. April 2012 begründet oder geändert wurden.

12 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“).

13 Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien ergeben sich in folgender Reihenfolge aus dem Auftragsformular, der jeweiligen Preisliste, der Leistungsbeschreibung, diesen BesGB und den AGB. Im Fall von Widersprüchen der Bestimmungen der vorstehenden Dokumente gelten die Bestimmungen der jeweils vorstehend zuerst genannten Dokumente.

14 Voraussetzung für den Service Premium Vertrag ist ein bestehender Vertrag über die Basisversorgung mit dem Hauseigentümer oder Verfügungsberechtigten des Objektes (im Folgenden „Berechtigter“).

### 2 Leistungen

2.1 Der Kabelnetzbetreiber errichtet und betreibt – im Falle eines Service bzw. Service Premium Vertrages mit dem Bewohner des Objektes vorbehaltlich der Zustimmung des Berechtigten – die Empfangs- und Verteilanlage für Rundfunksignale (nachstehend „Anlage“) zur Versorgung des Objektes mit Radio- und Fernsehprogrammen sowie ggf. weiteren multimedialen Diensten. Die Versorgung erfolgt durch Anschluss der Anlage an einen Übergabepunkt (UP) des Breitbandverteilnetzes oder über eine Empfangsanlage für Satellitenprogramme.

2.2 Der Kabelnetzbetreiber schließt die Wohnung des Kunden durch Einrichtung bzw. Wiederinbetriebnahme eines Breitbandwohnanschlusses an. Die Installation der notwendigen Kabel und Bauteile erfolgt in der Regel durch vorhandene Rohr-/Kanal- oder Kaminsysteme. Sind solche nicht vorhanden oder nicht nutzbar, erfolgt die Installation auf Putz. Die Leistung des Kabelnetzbetreibers endet an der Anschlussdose. Die Installation erfolgt durch den Kabelnetzbetreiber oder einen von ihm beauftragten Fachbetrieb. Sollten Sonderwünsche bestehen (z. B. Verlegung unter Putz, Verlegung unter Verkleidungen oder Schränken, zusätzliche Anschlussdosen), werden diese nach Aufwand berechnet.

2.3 Die Anlage einschließlich des Wohnungsanschlusses bleibt – soweit diese durch den Kabelnetzbetreiber bzw. beauftragte Dritte installiert wurden – bis zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit im Eigentum und ausschließlichen Verfügungsrecht des Kabelnetzbetreibers.

2.4 Der Kabelnetzbetreiber gestattet dem Kunden die Nutzung der Anlage. Die Leistung umfasst die Versorgung des Kunden mit den vom Kabelnetzbetreiber bereitgestellten Radio- und Fernsehprogrammen nach Maßgabe der vertraglichen Bedingungen im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten des Kabelnetzbetreibers. Der Kabelnetzbetreiber haftet nicht für den Inhalt der übertragenen Sendungen.

2.5 Mit Ablauf der Mindestvertragslaufzeit – unabhängig von einer etwaigen Verlängerung des Vertrages – geht das Eigentum an der Anlage in das Eigentum des Kunden über, ohne dass es hierzu einer weiteren Einigung oder Übergabe bedarf. Das Eigentum an dem Übergabepunkt selbst verbleibt im Eigentum des Kabelnetzbetreibers. Wird der Vertrag verlängert, gestattet der Kunde dem Kabelnetzbetreiber ab diesem Zeitpunkt die Nutzung der Anlage. Ist der Kunde nicht der Eigentümer des Objektes, gewährleistet er eine entsprechende Gestattung.

2.6 Der Kabelnetzbetreiber trägt dafür Sorge, dass sich die Anlage in funktionsfähigem Zustand befindet, und beseitigt alle vom Kunden gemeldeten Störungen in der Anlage vom UP bis zur Anschlussdose auf seine Kosten, soweit keine abweichende vertragliche Regelung getroffen ist. Vom Kunden zu vertretende Störungen der Anlage und Schäden an ihr, die von ihm, Wohnungsangehörigen oder Dritten verursacht werden, denen der Kunde Zugang zu seiner Wohnung und damit den Gebrauch des Anschlusses gewährt, werden auf Kosten des Kunden beseitigt. Die Kosten für eine unbedingte Inanspruchnahme des Kundendienstes des Kabelnetzbetreibers – insbesondere bei defekten Endgeräten, Bedienungsfehlern oder unsachgemäßem Gebrauch der Anschlussdose – trägt der Kunde. Vorübergehende Störungen und Beeinträchtigungen des Empfangs durch Sender, atmosphärische Störungen oder Satellitenausfall berechtigen den Kunden nicht zur Minderung des Entgelts, soweit der Kabelnetzbetreiber hierauf keinen Einfluss hat. Weiter haftet der Kabelnetzbetreiber nicht für die Funktionsfähigkeit der Empfangsgeräte, insbesondere nicht für deren Kabeltauglichkeit.

2.7 Die Basisversorgung umfasst – je nach den örtlichen und technischen Bedingungen – 3 bis 8 TV-Programme.

### 3 Pflichten des Kunden

3.1 Der Kunde zahlt für die Leistungen des Kabelnetzbetreibers die vereinbarten aufgeführten Entgelte. Mit den vom Kunden an den Kabelnetzbetreiber zu zahlenden Entgelten sind alle Kosten für Errichtung, Betrieb und Wartung der Anlage abgegolten.

3.2 Der Kunde erklärt sein Einverständnis, auf seinem Grundstück bzw. in seiner Wohnung alle Arbeiten ausführen zu lassen, die zur Errichtung, Instandhaltung, Änderung und Beseitigung der Anlage und des Wohnungsanschlusses erforderlich sind.

3.3 Der Kunde wird alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an der Anlage einschließlich des Übergabepunktes, die zur Errichtung, Instandhaltung, Änderung, Erweiterung, Sperrung oder Demontage des Anschlusses der zu versorgenden Wohnung erforderlich sind, nur von dem Kabelnetzbetreiber oder einem von dem Kabelnetzbetreiber beauftragten Unternehmen ausführen lassen; dazu gewährt der Kunde dem Kabelnetzbetreiber bzw. dessen Beauftragten während der üblichen Geschäftszeiten Zutritt zu allen dafür notwendigen Räumlichkeiten.

3.4 Der Kunde darf keine selbstständigen Eingriffe an der Anlage vornehmen. Zusätzliche Breitbandanschlussdosen dürfen nur vom Kabelnetzbetreiber installiert werden.

3.5 Der Kunde ist verpflichtet, dem Kabelnetzbetreiber oder dem vom Kabelnetzbetreiber benannten Entstandsdienst erkennbare Störungen und Schäden unverzüglich anzuzeigen.

### 4 Vertragsdauer/Allgemeine Bestimmungen

4.1 Der Vertrag hat – soweit nichts anderes vereinbart ist – eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten, ist erstmals mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit, sodann mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende schriftlich kündbar.

4.2 Der Kabelnetzbetreiber kann von einem Service bzw. Service Premium Vertrag zurücktreten, wenn der Berechtigte sein Einverständnis zur Errichtung der Anlage nicht erteilt oder ein mit Programmsignalen geschalteter Übergabepunkt aus einem nicht vom Kabelnetzbetreiber zu vertretenden Grund nicht installiert wird.

4.3 Der Kabelnetzbetreiber kann ferner vom Vertrag zurücktreten, wenn der Anschluss nur mit unzumutbarem technischem und finanziellem Aufwand für den Kabelnetzbetreiber möglich ist oder berechtigte Zweifel an der Zahlungsfähigkeit oder Zahlungsbereitschaft des Kunden bestehen.

4.4 Der Kunde kann gegenüber dem Kabelnetzbetreiber im Fall des Rücktritts keine Schadensersatzansprüche herleiten.

4.5 Entfällt bei einem Service oder Service Premium Vertrag die Zustimmung des Berechtigten oder endet die Vereinbarung mit diesem gem. Ziffer 2.1 während der Laufzeit dieses Vertrages aus einem nicht vom Kabelnetzbetreiber zu vertretenden Grund, besteht für den Kabelnetzbetreiber ein außerordentliches Kündigungsrecht hinsichtlich der Verträge mit dem Kunden. Dem Kunden steht zur Vermeidung der außerordentlichen Kündigung durch den Kabelnetzbetreiber das Recht zu, den Vertrag über die Basisversorgung bis zum Ende der Vertragslaufzeit dieses Vertrages zu verlängern bzw. ggf. neu abzuschließen, sofern nicht der Wille des Berechtigten entgegensteht.

Stand: März 2015