

1. Worum geht es in dieser Datenschutzerklärung?

In dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie darüber, wie wir Personendaten beschaffen und bearbeiten. Sie finden darin insbesondere Antworten auf folgende Fragen:

- Wer ist für die Datenbearbeitung verantwortlich?
- Welche Daten werden zu welchem Zweck bearbeitet?
- An wen und in welchen Fällen können die Daten an Dritte weitergegeben werden?
- Welche Rechte haben Sie?

Mit «Personendaten» sind Daten gemeint, die sich auf bestimmte oder bestimmbare Personen beziehen, d.h. die Rückschlüsse auf die Identität sind anhand der Daten selbst oder mit entsprechenden Zusatzdaten möglich. «Bearbeiten» meint jeden Umgang mit Personendaten, z.B. das Beschaffen, Speichern, Verwenden, Anpassen, Bekanntgeben oder Löschen.

Wir verwenden den Begriff Daten in dieser Datenschutzerklärung gleichbedeutend mit Personendaten.

2. Wann ist diese Datenschutzerklärung anwendbar?

Diese Datenschutzerklärung ist anwendbar, wenn Sie bei der Quickline AG oder dem lokal zuständigen Quickline Partner («Quickline Partner») Dienstleistungen oder Waren beziehen, Sie mit uns in Kontakt treten oder mit uns zu tun haben. Bitte beachten Sie für die Webseite die spezifischen Webseite- und Cookie-Informationen.

Zusätzlich können wir Sie über die Bearbeitung Ihrer Daten separat informieren, z.B. in Einwilligungserklärungen, Vertragsbedingungen, zusätzlichen Datenschutzerklärungen, Formularen oder weiteren Hinweisen. Spezifische Regelungen zum Datenschutz finden Sie auch in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

3. Wer ist für die Datenbearbeitung verantwortlich?

Aus datenschutzrechtlicher Sicht ist dasjenige Unternehmen für die Bearbeitung der Daten verantwortlich, welches entscheidet, zu welchem Zweck die Bearbeitung erfolgt und mit welchen Mitteln sie konkret durchgeführt wird. Dies können unter Umständen auch mehrere Unternehmen gemeinsam sein.

Die Quickline Dienstleistungen und Waren werden in einer Partnerschaft zwischen dem lokal zuständigen Quickline Partner und der Quickline AG erbracht.

Für Datenbearbeitungen nach dieser Datenschutzerklärung ist der Quickline Partner, mit dem Sie eine Vertragsbeziehung führen, sowie Quickline AG, Dr. Schneider-Strasse 16, 2560 Nidau («Quickline») teilweise je einzeln und in gewissen Fällen gemeinsam verantwortlich (nachfolgend «wir»). Die Kontaktdaten können Sie den Vertragsunterlagen entnehmen.

Anfragen zum Datenschutz können Sie an den jeweils Verantwortlichen richten.

4. Welche Daten bearbeiten wir von Ihnen und woher stammen diese?

Wir können verschiedene Kategorien von Daten über Sie bearbeiten.

Dies beinhaltet insbesondere die Nachfolgenden:

- Stammdaten: Dazu zählen alle Daten, die wir nebst den Vertragsdaten (vgl. unten) für die Abwicklung unserer vertraglichen oder sonstigen geschäftlichen Beziehungen oder für Marketing- und Werbezwecke benötigen. Dazu gehören insbesondere Kontakt- und Identifikationsdaten (z.B. Name, Vorname, Adresse, E-Mailadresse, Telefonnummer, Kundennummer, allenfalls eine Kopie oder Nummer des amtlichen Ausweises), persönliche Angaben (z.B. Alter, Geschlecht, Nationalität, Sprache), Nutzerkontoinformationen (z.B. Benutzername, Passwort) oder Finanzdaten (Zahlungsinformationen, Zahlungsverlauf, Bonitätsdaten).

- Kommunikationsdaten: Wenn Sie mit uns über das Kontaktformular, per E-Mail, Telefon, Chat, brieflich oder über sonstige Kommunikations-

mittel in Kontakt treten, erfassen wir unter Umständen die zwischen Ihnen und uns ausgetauschten Daten, inkl. Ihrer Kontaktdaten und Randdaten der Kommunikation. Wenn wir Telefongespräche oder Video-Konferenzen z.B. zu Schulungs- und Qualitätssicherungszwecken aufzeichnen oder mithören, weisen wir Sie besonders daraufhin. Solche Aufnahmen werden nur zu den angegebenen Zwecken oder gemäss Ihrer Einwilligung verwendet.

- Vertragsdaten: Darunter fallen Daten, die wir im Zusammenhang mit einem Vertragsschluss oder der Vertragsabwicklung bearbeiten, wie Angaben über gekaufte Produkte oder Abonnements, allfällige Reaktionen zu den Leistungen wie Angaben zur Zufriedenheit oder Beschwerden. Aber auch Informationen zu Endgeräten wie Gerätetyp, Geräte-Name, Betriebssystem und Version.

- Verhaltens- und Präferenzdaten: Je nachdem, in welcher Beziehung wir zu Ihnen stehen, versuchen wir Sie kennenzulernen und unsere Produkte, Dienstleistungen und Angebote besser auf Sie auszurichten. Dazu erheben und nutzen wir Daten über Ihr Verhalten und Ihre Präferenzen. Wir tun dies, indem wir Angaben über Ihr Verhalten in unserem Bereich auswerten, und wir können diese Angaben auch mit Angaben von Dritten – auch aus öffentlich zugänglichen Quellen – ergänzen (vgl. dazu nachfolgenden Abschnitt). Die Auswertung in unserem Bereich umfasst z.B. wie und wie oft Sie unsere Produkte und Dienstleistungen benutzen.

- Randdaten aus dem Fernmeldeverkehr: Darunter fallen die Daten, welche wir als Provider für den Aufbau einer Verbindung und zur Übermittlung von Informationen bearbeiten. Davon erfasst sind z.B. Telefonnummer, Mehrwertdienstnummern, Datum, Zeitpunkt und Dauer der Verbindung, Verbindungsart, Standortdaten, IP-Adresse, Identifikationsnummern für Geräte wie IMEI, IMSI, MAC-Adresse.

- Webseite Daten: Dazu gehören gewisse Daten, welche im Zusammenhang mit dem Besuch der Quickline oder Quickline-Partner-Webseite anfallen. Mehr Informationen finden Sie in unseren jeweiligen Webseite- und Cookie-Informationen.

- Im Normalfall geben Sie uns die in dieser Ziff. 4 aufgeführten Daten selbst bekannt. Unter Umständen entnehmen wir Daten auch öffentlichen Quellen (z.B. öffentliche Register, Medien, Internet) oder erhalten sie von Dritten. Es kann sich dabei z.B. um folgende Dritte handeln:

- Personen aus Ihrem Umfeld (z.B. bei Vollmachten, soziale Medien, Weiterempfehlungsprogramm, Kundenbetreuungsprogramm)
- Banken oder andere Vertragspartner (z.B. bei der Abwicklung von Zahlungen)
- Wirtschaftsauskunfteien (z.B. für Bonitätsauskünfte vgl. dazu auch Ziff. 5)
- Adresshändler (z.B. für Adressaktualisierungen oder im Rahmen unserer Marketingaktivitäten, vgl. dazu auch Ziff. 5)
- Marktforschungsinstitute (Kundenumfragen)
- Adressaktualisierungsverbund (zur Identifikation der Anschlusslinie und der damit zusammenhängenden vereinfachten Aufschaltung, vgl. dazu auch Ziff. 7)
- Online-Dienstleister (z.B. Analysedienstleistungen, vgl. dazu auch unsere Webseite- und Cookie-Informationen)
- Behörden (z.B. im Zusammenhang mit gerichtlichen Verfahren)

Dabei können folgende Datenkategorien umfasst sein:

- Personenstammdaten (Name, Adresse, Geburtsdatum, Familien- und Wohnverhältnisse, Einkommensverhältnisse etc.)
- Kontaktdaten (Telefonnummer, E-Mailadresse etc.)
- Finanzdaten (z.B. Kontoangaben oder Bonitätsauskünfte)
- Onlineerkennungen (z.B. Cookie-Kennung, IP-Adressen)
- Standort- und Verkehrsdaten
- Angaben zu Interessen
- Informationen zur Wohnsituation (z.B. Haushaltsgrosse, Gebäudeinformationen oder technische Verfügbarkeiten)
- Verhaltens- und Präferenzdaten

Wenn Sie uns Daten über andere Personen wie z.B. Familienmitglieder, Arbeitskollegen etc. übermitteln bzw. bekanntgeben, gehen wir davon aus, dass Sie dazu befugt sind und dass diese Daten richtig sind. Mit der Übermittlung von Daten über Dritte bestätigen Sie dies. Bitte stellen Sie auch sicher, dass diese Dritte über diese Datenschutzerklärung informiert wurden.

5. Zu welchem Zweck bearbeiten wir Ihre Daten?

Wir können Ihre Daten zu den nachfolgenden Zwecken bearbeiten:

- Kommunikation: Wir bearbeiten Ihre Daten, um mit Ihnen kommunizieren zu können (z.B. Beantwortung von Anfragen, Rückfragen, bei Geltendmachung Ihrer Rechte etc.). Wir können diese Daten aufbewahren, um unsere Kommunikation mit Ihnen zu dokumentieren, für Schulungszwecke, zur Qualitätssicherung oder für Nachfragen.
- Abwicklung von Verträgen: Wir können Ihre Daten für die Aufnahme, Verwaltung und Abwicklung von Vertragsbeziehungen bearbeiten.
- Bonitätsprüfung: Im Rahmen des Vertragsschlusses oder bei laufenden Vertragsbeziehungen können wir die Bonität prüfen, um die Zahlungsbedingungen festzulegen oder den Vertragsschluss zu prüfen.
- Sicherstellung der Qualität unserer Leistung: Unter Umständen bearbeiten wir Daten, damit wir die Dienstleistungsqualität, die Sicherheit, die Planung und Steuerung von Server- und Netzwerkkapazitäten gewährleisten können sowie zur technischen Fehlersuche und Fehlerbehebung.
- Marketingzwecke: Wir können Ihre Daten auch zu Marketingzwecken und zur Beziehungspflege bearbeiten. Hierunter fällt allgemeine oder personalisierte Werbung und Angebote zu unseren Produkten oder Dienstleistungen. Das kann z.B. in Form von Newslettern oder anderen regelmässigen Kontakten (elektronisch, per Post, telefonisch) oder im Rahmen von einzelnen Marketingaktionen erfolgen. Sie können die gewünschte Marketingkommunikation im Kundencenter einstellen und sich von Newslettern abmelden. Unter Umständen personalisieren wir Mitteilungen, damit wir Ihnen individuelle Informationen übermitteln und Angebote unterbreiten können, die Ihren Bedürfnissen und Interessen entsprechen. Hierzu können wir Verhaltens- und Präferenzdaten verwenden (vgl. dazu Ziff. 4).
- Marktforschung und Verbesserung unserer Dienstleistungen und Produktentwicklung: Wir sind bestrebt, unsere Produkte und Dienstleistungen laufend zu verbessern und auf veränderte Bedürfnisse rasch zu reagieren. Zu diesem Zweck können wir bei Bedarf auch Daten zu Marktforschungszwecken und zur Produktentwicklung bearbeiten. Hierzu können wir z.B. Umfragen versenden und Auswertungen vornehmen. Von Umfragen können Sie sich im Kundencenter abmelden.
- Sicherheitszwecke und Zugangskontrolle: Wir prüfen und verbessern laufend die angemessene Sicherheit unserer IT und unserer sonstigen Infrastruktur. Zu diesem Zweck kann es auch zur Bearbeitung von Daten kommen, z.B. für Überwachungen, Kontrollen, Analysen und Tests unserer Netzwerke und IT-Infrastrukturen, für System- und Fehlerprüfungen, zu Dokumentationszwecken und im Rahmen von Sicherheitskopien.
- Risikomanagement und Unternehmensführung: Wir bearbeiten Daten auch für Zwecke unseres Risikomanagements und im Rahmen einer umsichtigen Unternehmensführung, einschliesslich Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung. Z.B. müssen wir im Rahmen unserer Finanzverwaltung unsere Debitoren und Kreditoren überwachen. Im Rahmen der Planung der Ressourcen und Organisation unseres Betriebs müssen wir Daten zur Nutzung unserer Dienstleistungen und sonstigen Angebote auswerten und bearbeiten, was auch Ihre Daten umfassen kann. Dasselbe gilt bezüglich der von Dritten an uns erbrachten Leistungen. Im Rahmen der Unternehmensentwicklung können wir Geschäfte, Betriebsteile oder Unternehmen an andere verkaufen oder von solchen erwerben oder Partnerschaften eingehen, was ebenfalls zum Austausch und der Bearbeitung von Daten führen kann (auch von Ihnen, z.B. als Kunde).

– Missbrauchs- und Betrugsbekämpfung: Damit wir Missbräuche unserer Produkte, Dienstleistungen oder Infrastruktur erkennen, verhindern oder beseitigen können, müssen wir unter Umständen Daten bearbeiten.

– Weitere Zwecke: Wir können Ihre Daten zu weiteren Zwecken bearbeiten. Zu diesen weiteren Zwecken gehören z.B. Schulungs- und Ausbildungszwecke, administrative Zwecke (etwa die Verwaltung von Stammdaten, die Buchhaltung und die Datenarchivierung oder die Prüfung, Verwaltung und laufende Verbesserung von IT-Infrastruktur), die Wahrung unserer Rechte (z.B. um Ansprüche gerichtlich, vor- oder aussergerichtlich durchzusetzen oder uns gegen Ansprüche zu verteidigen, etwa durch Beweissicherung, rechtliche Abklärungen und die Teilnahme an gerichtlichen oder behördlichen Verfahren) sowie die Evaluation und Verbesserung interner Abläufe. Auch die Wahrung weiterer berechtigter Interessen gehört zu den weiteren Zwecken, die sich nicht abschliessend aufzählen lassen.

6. Auf welcher Grundlage bearbeiten wir Ihre Daten?

Bei der Bearbeitung Ihrer Daten halten wir uns an die gesetzlich vorgeschriebenen Bearbeitungsgrundsätze. Wir bearbeiten die Daten nach Treu und Glauben sowie zu den in dieser Datenschutzerklärung festgelegten Zwecken (vgl. Ziff. 5). Dabei achten wir auf eine transparente und verhältnismässige Bearbeitung.

Falls vom Gesetz vorgeschrieben stützen wir uns auf einen Rechtfertigungsgrund. Hierzu kommen namentlich folgende Grundlagen in Frage:

- Ihre Einwilligung
- die Durchführung eines Vertrages oder vorvertraglicher Massnahmen
- die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften
- unsere berechtigten Interessen, sofern Ihre Interessen nicht überwiegen

Eine allfällig erteilte Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen. Die Rechtmässigkeit der bereits erfolgten Datenbearbeitungen bleibt vom Widerruf unberührt.

Als berechtigte Interessen kommen insbesondere folgende Gründe in Frage:

- das Anbieten und Weiterentwickeln unserer Produkte und Dienstleistungen
- die Kommunikation mit Dritten und Bearbeitung derer Anfragen (z.B. zur Lieferung von Produkten und Dienstleistungen an Dritte)
- die Bedarfsanalyse unserer Dienstleistungen
- die Durchführung von Werbe- und Marketingaktivitäten sowie die Betreibung von Markt- und Meinungsforschung
- die Missbrauchs- und Betrugsbekämpfung und Einhaltung der rechtlichen Vorschriften
- Dokumentations- und Beweiszwecke

7. Wem geben wir Ihre Daten bekannt?

– Andere Quickline Partner: Innerhalb des Quickline-Verbundes können wir Daten an die Quickline-Partner weitergeben. Dies dient in erster Linie Administrationszwecken und der Erbringung unserer Dienstleistungen. Unter Umständen können andere Unternehmen des Verbunds die Daten zu den gleichen Zwecken wie in dieser Datenschutzerklärung bearbeiten.

– Dienstleister: Damit wir unsere Produkte anbieten und Dienstleistungen erbringen können, arbeiten wir in verschiedenen Bereichen mit externen Dienstleistern zusammen. Dies betrifft z.B. IT-Dienstleistungen, Marketingdienstleistungen (z.B. Versand von Informationen oder Druckdienstleistungen), Organisation und Durchführung von Veranstaltungen und Empfängen, das Inkasso, Massnahmen gegen die unrechtmässige Benutzung unserer Dienstleistungen oder Leistungen von Beratungsunternehmen, Anwälten, Banken, Versicherern oder anderen Telekommunikationsanbietern. Für die Erbringung der Dienstleistung müssen wir den Dienstleistern jeweils die für ihre Leistungen erforderlichen Daten bekannt geben, die auch Sie betreffen können. Wir schliessen mit diesen Dienstleistern Verträge, die Bestimmungen zum Schutz der Daten vorsehen, soweit sich ein solcher nicht aus dem Gesetz ergibt. Unsere Dienstleister können Daten, wie ihre Dienstleistungen benutzt werden und weitere Daten, die im Rahmen der Benutzung ihrer Dienstleistung anfallen, unter Umständen auch als

eigenständige Verantwortliche für ihre eigenen berechtigten Interessen verarbeiten (z.B. zu statistischen Auswertungen, zur Abrechnung oder zur Verbesserung ihrer Produkte). Hierüber informieren Dienstleister in ihren eigenen Datenschutzerklärungen.

– Adressaktualisierungsverbund: Gemeinsam mit anderen Telekommunikationsanbietern beteiligen wir uns an der Vorgängerdatenbank. Hierzu können wir Adressdaten von Kunden, welche die Dienstleistungen über ein Telekommunikationsnetz eines Drittanbieters beziehen in die entsprechende Datenbank übermitteln. Die Daten aus der Vorgängerdatenbank werden ausschliesslich an Unternehmen des Verbundes zum Zwecke der Identifikation der Anschlusslinie und der damit zusammenhängenden vereinfachten Aufschaltung des Anschlusses weitergegeben. Die Daten werden zu keinen weiteren Zwecken verwendet, insbesondere betreibt der Verbund weder Adressverkauf noch Adresshandel. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, der Weitergabe Ihrer Adressdaten an den Verbund zu widersprechen.

– Behörden: Unter Umständen sind wir vom Gesetz verpflichtet, gewisse Daten an Behörden weiterzugeben. Eine solche Weitergabe erfolgt nur in den gesetzlich vorgeschriebenen Fällen und nach den vorgeschriebenen Verfahren.

– Weitere Personen: Gemeint sind andere Fällen, in denen sich der Einbezug von Dritten aus den Zwecken gemäss Ziff. 5 ergibt (z.B. Leistungsempfänger).

8. Erfolgt die Datenbearbeitung auch im Ausland?

Wie in Ziff. 7 erläutert, können wir Daten auch an Dritte (insbesondere Dienstleister) bekannt geben. Diese befinden sich nicht immer in der Schweiz. Ihre Daten können daher auch in Europa und in gewissen Fällen in jedem Land der Welt bearbeitet werden.

Befindet sich ein Empfänger in einem Land ohne angemessenen gesetzlichen Datenschutz, verpflichten wir den Empfänger vertraglich zur Einhaltung des Datenschutzes, welcher auch in der Schweiz gilt. Dazu verwenden wir die revidierten Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission, soweit der Empfänger nicht bereits einem gesetzlich anerkannten Regelwerk zur Sicherstellung des Datenschutzes unterliegt und wir uns nicht auf eine Ausnahmebestimmung stützen können.

Beachten Sie bitte auch, dass Daten, die über das Internet ausgetauscht werden, häufig über Drittstaaten geleitet werden. Ihre Daten können daher auch dann ins Ausland gelangen, wenn sich Absender und Empfänger im gleichen Land befinden.

9. Wie lange bearbeiten wir Ihre Daten?

Wir bearbeiten Ihre Daten so lange, wie es unsere Bearbeitungszwecke, die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen oder unsere berechtigten Interessen der Bearbeitung zu Dokumentations- und Beweis Zwecken erfordern oder eine Speicherung technisch bedingt ist.

10. Welche Rechte haben Sie?

Sie haben das Recht, jederzeit Auskunft über Ihre von uns bearbeiteten Daten zu erhalten, soweit wir für die Datenbearbeitung verantwortlich sind. Sie können uns Ihr Auskunftsbegehren unter Beilage eines Identitätsnachweises (ID- oder Passkopie) zukommen lassen.

Weiter haben Sie das Recht, beim Vorliegen von unrichtigen Daten eine Berichtigung zu verlangen. Zudem haben Sie Anspruch auf Löschung Ihrer Daten, sofern keine gesetzliche oder vertragliche Aufbewahrungspflicht mehr besteht.

Schliesslich sind Sie berechtigt, eine allfällig erteilte Zustimmung in die Bearbeitung Ihrer Daten zu widerrufen. Die Präferenzen für unsere Marketingkommunikation können Sie direkt in Ihrem Kundenkonto anpassen.

11. Kann diese Datenschutzerklärung angepasst werden?

Wir können diese Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit anpassen.

Sie finden die neuste Version jeweils auf unserer Webseite:

www.quickline.ch/datenschutzerklaerung