

Datenschutz bei MTEL Switzerland Stand 01.05.2026

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten und Ihrer Privatsphäre ist uns ein besonderes Anliegen. Wir halten uns daher bei der Bearbeitung Ihrer Personendaten an das anwendbare Datenschutzrecht, insbesondere das Datenschutzgesetz (DSG) und das Fernmeldegesetz (FMG). Wenn wir im Folgenden von „persönlichen“ oder „personenbezogenen“ Daten sprechen, sind damit auch Personendaten im Sinne des schweizerischen Datenschutzgesetzes gemeint. Um Ihre Daten vor Zugriff und Missbrauch durch unbefugte Personen zu schützen, treffen wir effektive technische und organisatorische Vorkehrungen, und auch unsere Mitarbeiter werden im Umgang mit personenbezogenen Daten laufend geschult. In dieser Datenschutzerklärung erfahren Sie welche personenbezogenen Daten beim Abschluss, während der Dauer und nach Ende eines Vertrags (Mobil-Telefonie, Datentarife, TV, Breitband-Internet) erhoben, bearbeitet und genützt werden und welche Rechte Sie, nach Massgabe des anwendbaren Rechts, im Zusammenhang mit der Bearbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben.

Inhalt

| | |
|--|---|
| 1. Verantwortliche und Geltungsbereich | 2 |
| 2. Welche Datenkategorien wir bearbeiten | 2 |
| 3. Woher wir Personendaten erhalten | 3 |
| 4. Zu welchen Zwecken wir Personendaten bearbeiten | 3 |
| 5. Auf welcher Grundlage wir Personendaten bearbeiten..... | 4 |
| 6. Profiling und automatisierte Einzelentscheide..... | 4 |
| 7. An wen wir Personendaten weitergeben | 4 |
| 8. Bekanntgabe ins Ausland..... | 5 |
| 9. Wie lange wir Personendaten aufbewahren..... | 5 |
| 10. Ihre Einstellungen und Rechte..... | 6 |
| 11. Cookies und ähnliche Technologien | 6 |
| 12. Besondere Hinweise zu Interaktions-, Sprach-, Chat-, KI- und Bilddaten | 7 |
| 13. Standortdaten..... | 7 |
| 14. Datensicherheit..... | 7 |
| 15. Änderungen dieser Datenschutzerklärung..... | 7 |

1. Verantwortliche und Geltungsbereich

Verantwortlich für die Bearbeitung Ihrer Personendaten ist die **MTEL Schweiz GmbH**, Hagenholzstr. 81a, 8050 Zürich, E-Mail: data.ch@mtel.ch

Diese Datenschutzerklärung gilt für unsere Website, den Webshop, MyMTEL Selfcare, Mobilefunkdienste, Breitbandinternetdienste, OTT-TV-/Radio-Dienste, Prepaid-Registrierungen, Portierungen, Kundendienstkontakte, Marketingaktivitäten, Gewinnspiele sowie zusätzliche oder vermittelte Drittleistungen, soweit im Einzelfall kein ergänzender Datenschutzhinweis gilt.

2. Welche Datenkategorien wir bearbeiten

Je nach Produkt, Nutzung und Kontakt mit uns bearbeiten wir insbesondere folgende Kategorien von Personendaten:

2.1 Vertrags- und Stammdaten

Dazu gehören insbesondere Name, Vorname, Anrede, Adresse, Geburtsdatum, Sprache, Kontaktangaben, Kundennummer, Vertragsdaten, Angaben zu Tarif, Laufzeit, Korrespondenz, Zahlungsart sowie weitere Daten, die für den Abschluss, die Durchführung, die Änderung oder die Beendigung eines Vertrags erforderlich sind.

2.2 Nutzungs- und Verbindungsdaten

Dazu gehören insbesondere Daten aus der Nutzung von Mobilfunk-, Internet-, TV- und OTT-Diensten, etwa Zeitpunkt, Dauer, Umfang und Art der Nutzung, genutzte Funktionen, Streamdaten, TV-Nutzungsdaten, Verbindungsdaten, IP-Adressen, verwendete Dienste, technische Parameter sowie abrechnungsrelevante Nutzungsinformationen.

2.3 Technische Daten

Dazu gehören insbesondere Geräteinformationen, Browserdaten, Betriebssystem, Spracheinstellungen, Bildschirmauflösung, Gerätetyp, Gerätekennungen, Softwareversionen, Log-Daten, Fehlerdaten, Session-Informationen sowie weitere technische Informationen, die für Betrieb, Sicherheit, Fehleranalyse, Support und Missbrauchsprävention erforderlich sind.

2.4 Finanz-, Bonitäts-, Inkasso- und Verifikationsdaten

Dazu gehören insbesondere Rechnungsdaten, Zahlungseingänge, offener Saldo, Prepaid-Guthaben, Bonitätseinschätzungen, Inkasso- und Betreuungsinformationen sowie Ergebnisse von Online-Verifikations- und Datenabgleichsprozessen.

2.5 Standortdaten

Zu dieser Kategorie gehören bei MTEL insbesondere Geo-IP-basierte Standortinformationen, also Angaben, die aus Ihrer IP-Adresse oder aus vergleichbaren technischen Angaben zum ungefähren Standort Ihres Endgeräts abgeleitet werden können.

2.6 Interaktions-, Sprach-, Chat-, KI- und Bilddaten

Dazu gehören insbesondere Inhalte und Metadaten von Anfragen an unseren Kundendienst, Hotline-Gespräche, Chatinhalte, Interaktionen mit Chat- oder KI-gestützten Funktionen sowie Bild- oder Videoelemente, soweit diese für Online-Verifikation, Identitätsprüfung oder ähnliche Prozesse verwendet werden.

3. Woher wir Personendaten erhalten

Wir erhalten Personendaten in erster Linie direkt von Ihnen, etwa bei Bestellungen, Registrierungen, Vertragsabschlüssen, Tarifwechseln, Portierungen, Prepaid-Registrierungen, Supportanfragen, Gewinnspielen oder bei der Nutzung unserer Dienste.

Zusätzlich können wir Daten von Dritten erhalten, insbesondere von Vertriebspartnern, Zahlungsdienstleistern, Auskunftgebern, Verifikationsdienstleistern, Inkassodienstleistern, Banken, Portierungsstellen, Gruppengesellschaften, Reparatur-, Versicherungs-, Content- oder Plattformpartnern sowie aus öffentlich zugänglichen Quellen, soweit dies rechtlich zulässig ist.

4. Zu welchen Zwecken wir Personendaten bearbeiten

Wir bearbeiten Personendaten insbesondere zu folgenden Zwecken:

4.1 Vertragsanbahnung, Vertragsabschluss und Vertragserfüllung

Wir bearbeiten Personendaten, um Verträge anzubahnen, abzuschliessen, zu aktivieren, zu erfüllen, zu ändern, zu verlängern oder zu beenden, Leistungen zu verrechnen und unsere Produkte und Services bereitzustellen.

4.2 Bereitstellung von Mobilfunk-, Internet- und OTT-TV-/Radio-Diensten

Wir bearbeiten Personendaten, um mobile Dienste, Internetdienste, OTT-TV-/Radio-Dienste, Apps, Kundenkonten und den Webshop bereitzustellen, zu betreiben, zu warten und weiterzuentwickeln.

4.3 Registrierung, Identifikation und Online-Verifikation

Wir bearbeiten Personendaten zur Identitätsprüfung, Registrierung und Verifikation, bei Postpaid & Prepaid-Diensten, Online-Abschlüssen, Portierungen sowie in weiteren Fällen, in denen eine Identifikation gesetzlich, regulatorisch oder betrieblich erforderlich ist.

4.4 Bonitätsprüfung, Betrugs- und Missbrauchsprävention

Wir bearbeiten Personendaten zur Bonitätsbeurteilung, zur Verhinderung von Betrug, missbräuchlicher Nutzung und unrechtmässigen Bestellungen sowie zur Sicherung unserer Systeme, Prozesse und Forderungen.

4.5 Rechnungsstellung, Zahlung, Inkasso und Rechtsdurchsetzung

Wir bearbeiten Personendaten zur Rechnungsstellung, Zahlungsabwicklung, Verbuchung, Mahnung, Inkasso, Forderungsdurchsetzung und Verteidigung oder Geltendmachung rechtlicher Ansprüche.

4.6 Kundendienst und Kommunikation

Wir bearbeiten Personendaten, um Anfragen, Reklamationen, Störungsmeldungen und sonstige Anliegen zu bearbeiten, Kundenservice zu leisten, Vertragsinformationen zu versenden und wichtige Mitteilungen zu Produkten und Dienstleistungen zuzustellen.

4.7 Marketing, Kundenbefragungen und Produktverbesserung

Soweit rechtlich zulässig und, wo erforderlich, mit Ihrer Einwilligung, bearbeiten wir Personendaten, um Sie zu eigenen Angeboten, Kundenvorteilen, Aktionen, Dienstleistungen und Kundenbefragungen zu kontaktieren, Nutzungsverhalten auszuwerten und unsere Produkte, Services und Prozesse zu verbessern.

4.8 Gewinnspiele, Zusatzleistungen und vermittelte Drittleistungen

Wenn Sie an Gewinnspielen teilnehmen oder zusätzliche bzw. vermittelte Leistungen beziehen, bearbeiten wir die hierfür erforderlichen Daten, um die Teilnahme abzuwickeln, Gewinner zu ermitteln, Preise zuzustellen sowie Zusatzleistungen oder vermittelte Drittangebote bereitzustellen.

4.9 Chat- und KI-gestützte Funktionen

Wenn Sie Chat- oder KI-gestützte Funktionen nutzen, bearbeiten wir Ihre Eingaben und technische Nutzungsdaten, um Ihre Anfrage zu beantworten, Support zu leisten, digitale Beratungsprozesse zu unterstützen und Missbrauch zu verhindern. Wir machen erkennbar, wenn Sie mit einer solchen Funktion interagieren.

4.10 Gesetzliche und behördliche Pflichten

Wir bearbeiten Personendaten, soweit dies erforderlich ist, um gesetzliche Pflichten, regulatorische Anforderungen, gerichtliche oder behördliche Anordnungen sowie Pflichten aus dem Fernmelde- und Datenschutzrecht zu erfüllen.

5. Auf welcher Grundlage wir Personendaten bearbeiten

Soweit für einzelne Bearbeitungen eine Rechtfertigung erforderlich ist, stützen wir uns insbesondere auf:

- die Anbahnung, den Abschluss und die Erfüllung von Verträgen,
- Ihre Einwilligung,
- überwiegende private oder öffentliche Interessen, insbesondere an einer sicheren, effizienten und wirtschaftlichen Leistungserbringung, an Missbrauchsbekämpfung, Qualitätssicherung, Produktverbesserung und Rechtsdurchsetzung, sowie
- gesetzliche Pflichten oder behördliche Anordnungen.

6. Profiling und automatisierte Einzelentscheide

Wir können Personendaten automatisiert auswerten, insbesondere für Bonitätsprüfungen, Online-Verifikation, Betrugs- und Missbrauchsprävention, Angebotsoptimierung, Marketingpersonalisierung sowie zur Vorbereitung von Vertragsentscheiden.

Soweit eine Entscheidung ausschliesslich automatisiert erfolgt und für Sie eine Rechtsfolge oder einen erheblichen Nachteil bewirkt, informieren wir Sie darüber. Sie haben in diesem Fall das Recht, Ihren Standpunkt darzulegen und zu verlangen, dass die Entscheidung durch eine natürliche Person überprüft wird. Für eine solche Überprüfung können Sie uns unter data.ch@mtel.ch kontaktieren.

Dies gilt nicht, soweit eine gesetzliche Ausnahme greift, namentlich wenn Ihrem Begehren im unmittelbaren Zusammenhang mit einem Vertrag vollumfänglich entsprochen wird oder Sie ausdrücklich in die automatisierte Entscheidung eingewilligt haben.

7. An wen wir Personendaten weitergeben

Wir können Personendaten an Mitarbeitende und Gruppengesellschaften sowie an externe Empfänger weitergeben, soweit dies für die genannten Zwecke erforderlich ist. Dazu gehören insbesondere:

- IT-, Hosting-, Cloud-, Kundenservice-, Kommunikations-, Chat-, KI-, Druck-, Post-, Logistik-, Reparatur-, Zahlungs-, Identifikations-, Verifikations-, Fraud-, Marketing-, Analyse- und Supportdienstleister,
- Telekommunikations-, Roaming-, Content- und Plattformpartner,
- Vertriebspartner, Banken und Zahlungsdienstleister,
- Auskunftsteien und Verifikationsdienstleister,

- Inkassodienstleister,
- Versicherungs- und Geräteschutzpartner,
- Rechtsanwälte, Revisionsstellen, Behörden und Gerichte.

Soweit Drittanbieter eigene Leistungen direkt gegenüber Ihnen erbringen oder vermittelt werden, können diese Personendaten in eigener Verantwortlichkeit bearbeiten. In diesen Fällen gelten zusätzlich deren eigenen Datenschutzbestimmungen.

8. Bekanntgabe ins Ausland

Wir können Personendaten auch im Ausland bearbeiten oder bearbeiten lassen, soweit dies für die genannten Zwecke erforderlich ist, insbesondere im Zusammenhang mit Konzerndienstleistungen, IT- und Supportleistungen, Telekommunikations- und Roamingbeziehungen, Content- und Plattformleistungen, Chat-/KI-Funktionen, internationalen Verbindungen oder der Nutzung von Dienstleistungen Dritter.

Konzerngesellschaften der Telekom Serbien Gruppe in Österreich, Serbien, Bosnien & Herzegowina und Montenegro:

- MTEL Austria GmbH, Am Euro Platz 2, 1120 Wien, Österreich
- MTEL Global DOO Beograd, Bulevar Franse d'Eperea 88, 11000 Belgrad, Serbien
- Telekom Srbija a.d., Takovska 2, 11000 Belgrad, Serbien
- mts sistemi i integracije d.o.o., Bulevar Milutina Milankovića 11g 11000 Beograd, Serbia
- Logate d.o.o, Vojislavljevića bb, Dahna, Poslovni centar "Knjaz", 81000 Podgorica, Montenegro
- YUnet International d.o.o., Dubrovačka 35, 11000 Beograd, Serbien
- m:tel, Telekomunikacije Republike Srpske a.d., Vuka Karadzica 2, 78000 Banja Luka, Bosnien
- LOGOSOFT d.o.o, Grbavička 4, 71000 Sarajevo, Bosnien

5

Zur Gewährleistung eines angemessenen Datenschutzniveaus haben wir mit den Konzerngesellschaften in Serbien, Bosnien & Herzegowina und Montenegro eine Intragruppen-Datenbearbeitungsvereinbarung geschlossen. Wir informieren Sie gerne über diese bestehenden Garantien.

Erfolgt eine Bekanntgabe in einen Staat mit angemessenem Datenschutz, stützen wir uns auf die entsprechende Angemessenheitsfeststellung. Erfolgt eine Bekanntgabe in einen Staat ohne angemessenes Datenschutzniveau, treffen wir geeignete Garantien, insbesondere Standarddatenschutzklauseln, oder stützen uns auf einen gesetzlichen Ausnahmegrund. Für zertifizierte US-Unternehmen können wir uns auf den Swiss-U.S. Data Privacy Framework stützen.

Im Übrigen werden Ihre personenbezogenen Daten in Drittländern bearbeitet, soweit es zur Erfüllung des Vertrages (z. B. Erbringung des Telekommunikationsdienstes – Anrufe in Drittländer/Roamingverbindungen) erforderlich ist, Sie eingewilligt haben oder eine gesetzliche Verpflichtung besteht.

9. Wie lange wir Personendaten aufbewahren

Wir bewahren Personendaten nur so lange auf, wie dies für die jeweiligen Zwecke, für gesetzliche Pflichten, für die Wahrung berechtigter Interessen oder für die Durchsetzung bzw. Abwehr von Ansprüchen erforderlich ist. Danach werden Daten gelöscht, anonymisiert oder gesperrt.

Dabei gelten insbesondere folgende Grundsätze:

- Vertrags-, Rechnungs-, Buchhaltungs- und Korrespondenzdaten bewahren wir in der Regel bis zu **10 Jahre** auf, soweit gesetzliche oder verfahrensbezogene Gründe keine längere Aufbewahrung rechtfertigen.
- Daten aus Bonitätsprüfungen bewahren wir in der Regel bis zu **1 Jahr** auf.

- Gesprächsaufzeichnungen bewahren wir regelmässig während **6 Monaten** auf.
- Kopien von Legitimationsdokumenten, die ausschliesslich zur gesetzlich erforderlichen Identifikation erstellt wurden, nur so lange wie dies für die Leistungserbringung oder gesetzliche Pflichten erforderlich ist.
- Verkehrs- und dienstespezifische Nutzungsdaten bewahren wir nur so lange auf, wie dies für Leistungserbringung, Verrechnung, Missbrauchsbekämpfung, Rechtsdurchsetzung oder gesetzliche Pflichten erforderlich ist.
- Die aus dem Online-Verifikationsprozess resultierende Verifikationsbestätigung sowie Bild- und Videoelemente bearbeiten wir nur so lange, wie dies für die Leistungserbringung oder zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist.

10. Ihre Einstellungen und Rechte

Sie können bestimmte Einstellungen zur Bearbeitung Ihrer Personendaten selbst vornehmen. In MyMTEL Seflcare können Sie insbesondere festlegen, ob wir Sie zu Marketingzwecken und für Kundenbefragungen über Telefon, Post, SMS, E-Mail oder soziale Netzwerke kontaktieren dürfen. Für jeden dieser Kontaktwege steht Ihnen eine eigene Einstellung zur Verfügung. Ihre Einwilligungen und Widerrufe können Sie dort jederzeit mit Wirkung für die Zukunft anpassen. Diese Einstellungen betreffen nicht vertragsbezogene Service-, Sicherheits-, Rechnungs- oder Störungsmitteilungen.

Unabhängig davon haben Sie nach Massgabe des anwendbaren Rechts insbesondere folgende Rechte:

- Auskunft darüber, ob und welche Personendaten wir über Sie bearbeiten,
- Berichtigung unrichtiger oder unvollständiger Personendaten,
- Löschung, Vernichtung oder Unterlassung widerrechtlicher Bearbeitungen im gesetzlichen Rahmen,
- Herausgabe oder Übertragung Ihrer Personendaten in einem gängigen elektronischen Format, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind,
- Widerruf erteilter Einwilligungen mit Wirkung für die Zukunft,
- Widerspruch gegen Direktmarketing,
- Darlegung Ihres Standpunkts und Verlangen einer menschlichen Überprüfung bei automatisierten Einzelentscheiden.

Zur Ausübung Ihrer Rechte können Sie uns unter data.ch@mtel.ch oder schriftlich an die oben genannte Adresse kontaktieren. Wir können zur Bearbeitung Ihres Gesuchs einen angemessenen Identitätsnachweis verlangen.

Die Auskunft wird grundsätzlich kostenlos und in der Regel innerhalb von 30 Tagen erteilt. Nur wenn ein Gesuch einen unverhältnismässigen Aufwand verursacht, kann MTEL Schweiz eine angemessene Kostenbeteiligung nach Aufwand bis maximal CHF 299 verlangen. Über eine allfällige Kostenbeteiligung informieren wir Sie vor der Auskunftserteilung. Sie können Ihr Gesuch innert 10 Tagen nach dieser Mitteilung zurückziehen.

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Bearbeitung Ihrer Personendaten gegen das Schweizer Datenschutzrecht verstösst, können Sie sich an den Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) wenden.

11. Cookies und ähnliche Technologien

Beim Besuch unserer Website setzen wir Cookies und ähnliche Technologien ein. Dabei unterscheiden wir insbesondere zwischen technisch notwendigen Cookies sowie Analyse- und Marketingtechnologien.

Weitere Informationen zu Arten, Zwecken, Anbietern, Einstellungen und Widerrufsmöglichkeiten finden Sie in unserem separaten Cookie-Hinweis. Soweit rechtlich erforderlich, holen wir für den Einsatz bestimmter Technologien Ihre Einwilligung ein. Im Übrigen informieren wir Sie transparent über den Einsatz und geben Ihnen die Möglichkeit, Einstellungen vorzunehmen oder der Bearbeitung zu widersprechen.

12. Besondere Hinweise zu Interaktions-, Sprach-, Chat-, KI- und Bilddaten

Hotline-Gespräche zeichnen wir nur auf, wenn Sie der Aufzeichnung zustimmen. Sie können die Aufzeichnung ablehnen.

Verkaufsgespräche zum telefonischen Abschluss von Mobil-, OTT-TV- oder Breitband-Internet-Abos können nach vorgängiger Information aufgezeichnet werden. Solche Aufzeichnungen dienen der Vertragsdokumentation und Beweisführung.

Aufzeichnungen werden nicht transkribiert und nicht für das Training von KI- oder Speech-Systemen verwendet.

Bild- und Videoelemente aus Online-Verifikationsprozessen werden von MTEL selbst bearbeitet und nach Abschluss des Verifikationsvorgangs archiviert.

13. Standortdaten

MTEL bearbeitet in diesem Zusammenhang keine Standortdaten aus dem Mobilfunknetz und keine GPS-, Bluetooth- oder WLAN-basierten Standortdaten für Marketing-, Bewegungs- oder Personenstromanalysen. Wir bearbeiten Standortdaten ausschliesslich in Form von Geo-IP-basierten Standortinformationen, insbesondere um Inhalte in der passenden Sprach- oder Länderversion bereitzustellen, Geoblocking und lizenzrechtliche Nutzungsbeschränkungen umzusetzen, die Sicherheit unserer Online-Angebote zu gewährleisten sowie Missbrauch und Betrug zu verhindern.

14. Datensicherheit

Wir treffen angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um Ihre Personendaten vor unbefugtem Zugriff, Verlust, Missbrauch, unbeabsichtigter Offenlegung oder unzulässiger Bearbeitung zu schützen. Dazu gehören insbesondere Zugriffsbeschränkungen, Protokollierung, Verschlüsselung, Sicherungskopien, interne Weisungen, Schulungen sowie vertragliche Schutz- und Vertraulichkeitsverpflichtungen gegenüber beigezogenen Dienstleistern.

15. Änderungen dieser Datenschutzerklärung

Wir können diese Datenschutzerklärung jederzeit anpassen, insbesondere wenn wir unsere Dienstleistungen, Bearbeitungen, Empfänger, technischen Prozesse oder rechtlichen Anforderungen ändern. Massgeblich ist die jeweils auf unserer Website veröffentlichte aktuelle Fassung.