

Blue Call AG – Allgemeine Datenschutzerklärung

Allgemeines

Datenschutz ist Vertrauenssache und Ihr Vertrauen ist uns wichtig. Wir respektieren Ihre Privat- und Persönlichkeitssphäre. Der verantwortungsvolle und rechtskonforme Umgang mit Daten ist Blue Call AG, Distelbergstrasse 22, 5000 Aarau ein grosses Anliegen.

Diese Datenschutzerklärung („Erklärung“) beschreibt die Art und Weise, wie wir Ihre Personendaten bearbeiten. Die Erklärung findet Anwendung und ist Vertragsbestandteil, wenn sie im Vertragsdokument als Vertragsbestandteil aufgeführt wird oder in den anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) darauf verwiesen wird. Ergeben sich Widersprüche zwischen dieser Erklärung und den AGB, so haben die Bestimmungen dieser Erklärung Vorrang.

Mit der nachfolgenden Datenschutzerklärung informieren wir Sie insbesondere über Art, Umfang, Zweck, Dauer und Rechtsgrundlage der Verarbeitung personenbezogener Daten, soweit wir entweder allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung entscheiden.

Sofern Sie bereits Produkte- und Dienstleistungen von Blue Call nutzen, bezieht sich diese Erklärung auch auf durch Blue Call in der Vergangenheit erhobene und bei Blue Call bereits gespeicherte Daten von Ihnen, die wir mit inskünftig gesammelten Daten verknüpfen und bearbeiten können.

Bearbeitung von Daten zur Leistungserbringung und Vertragsabwicklung

Blue Call erhebt, speichert und bearbeitet Daten ihrer Kunden, soweit dies für die Verwaltung der Kundenbeziehung, die Erbringung ihrer Dienstleistungen, die Abwicklung von Bestellungen und Verträgen, die Rechnungsstellung, die Beantwortung von Fragen und Anliegen, die Unterstützung bei technischen Angelegenheiten sowie die Evaluation, Verbesserung und Neuentwicklung von Blue Call Produkten, Lösungen und Dienstleistungen erforderlich ist. Daten sind alle Angaben und Informationen, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person oder Unternehmen beziehen.

Im Rahmen Ihrer Nutzung unserer Informations-, Kommunikations- und Technologie-Dienstleistungen erhebt, speichert und bearbeitet Blue Call technische Daten. Technische Nutzungsdaten können für folgende Zwecke personen- oder unternehmens-bezogen bearbeitet werden:

- Soweit dies für die Sicherheit und den Betrieb unserer technischen Infrastruktur, die Gewährleistung der Dienstleistungs- und insbesondere Verbindungsqualität und die Weiterentwicklung von Dienstleistungen erforderlich ist.
- Sofern dies nachfolgend in dieser Erklärung aufgeführt ist oder Sie bei der Nutzung eines Dienstes zugestimmt haben.

Bearbeitung von Daten aus dem Fernmeldeverkehr

Als Fernmeldediensteanbieterin ist Blue Call dem Fernmeldegeheimnis verpflichtet und bearbeitet Daten über den Fernmeldeverkehr im gesetzlich zulässigen oder vorgeschriebenen Rahmen.

Blue Call bearbeitet Daten aus dem Fernmeldeverkehr insbesondere für den Aufbau einer Verbindung, zur Übermittlung von Informationen und zur Rechnungsstellung.

Die im Rahmen Ihrer Nutzung von Fernmeldedienstleistungen zwischen Ihnen und Ihrem Kommunikationspartner übermittelten Sprachinhalte und Nachrichten wie SMS-, MMS-, Chat-, Messenger- oder E-Mail-Nachrichten werden durch Blue Call weder aufgezeichnet noch in irgendeiner Form gelesen.

Umgang mit Daten aus den Blue Cloud Dienstleistungen

Im Rahmen der Nutzung von Blue Cloud Dienstleistungen ist die Haltung von Kundendaten sowie Daten von deren Auftraggebern unumgänglich.

Blue Call ist sich dem Umgang mit sensiblen Kundendaten bewusst. Die Haltung von Kundendaten und Daten deren Auftraggebern wird auf ein Minimum reduziert, welches zur Erbringung der Blue Cloud Dienstleistungen für den Kunden notwendig ist.

Blue Cloud ist ein Produkt, respektive eine Dienstleistung, welche innerhalb eigens durch Blue Call gestellter Infrastruktur erbracht wird. Die zur Erbringung der Dienstleistung notwendige Software wird durch Blue Call hergestellt, gepflegt und weiterentwickelt.

Dienstleistungen, welche aus der Blue Cloud bezogen werden, können auf folgenden Daten basieren:

- Konfigurationsdaten von Kunden wie deren Mitarbeiter, deren Auftraggeber oder deren zu erbringenden Dienstleistungen
- Verbindungsdaten wie Telefonnummern, Dauer von Gesprächen, Chats, E-Mail-Adressen, Sozial-Media Kontakte. Diese Daten werden zwecks Abrechnung (Statistiken) zwischen Kunde und Auftraggeber bereitgestellt.
- Inhaltsdaten wie z. B. für Auftraggeber aufgezeichnete Gespräche, Chats, E-Mails oder Sozial-Media Inhalte

Soweit Blue Call in Kontakt mit Daten der Auftraggeber ihrer Kunden kommt, verpflichtet sich Blue Call zur Geheimhaltung dieser Daten.

Datenbearbeitungen zu Marketingzwecken von Blue Call

Wir bearbeiten Kundendaten für Marketingzwecke wie die allgemeine Kundenkommunikation und die personalisierte Anpassung der Angebote von Blue Call sowie ausgewählter Geschäftspartner.

Zu Marketingzwecken bearbeitete Daten

Von Ihnen im Rahmen der vertraglichen Beziehung bekanntgegebenen Daten und Daten über Ihre Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie unserer Internet-Seiten und Cloud-Dienste:

- Identifikations- und Kontaktdaten wie Name, Vorname; Geschlecht; Alter, Geburtsdatum; Nationalität; Adresse; Telefonnummer, E-Mail-Adresse; Kundennummer
- Vertrags- und Abonnementsdaten wie Datum, Art, Inhalt, Vertragspartner, Laufzeit von Verträgen und Abonnements sowie daraus geltend gemachte Ansprüche auf Vergütung.
- Kundenaktivitätsdaten wie die Art unserer Produkte und Dienstleistungen, die Sie nutzen; Art und Umfang Ihrer Nutzung; Kundenpräferenzen; Kundendienstinformationen wie Retouren von Waren, Reklamationen, Garantiefälle, Lieferungsinformationen sowie Informationen zu Endgeräten des Kunden wie Gerätetyp, Geräte name, Betriebssystem und Version.
- Online-Daten wie Zeitpunkt des Abrufs unserer Internet-Seite; Name unserer aufgerufenen Internet-Seiten; IP-Adresse Ihres Computers oder mobilen Endgeräts; Adresse der Webseite, von der Sie auf unsere Internet-Seite gekommen sind; Angaben in Formularen, Warenkorbhalte, Clicks auf Inhalte der Internet-Seite sowie Art und Weise der Nutzung unserer Dienste im Kundencenter und Nutzungsdaten mit Bezug auf Blue Call Apps für mobile Endgeräte; Blue Call-Seiten auf sozialen Netzwerken einschliesslich Dauer und Häufigkeit der Besuche sowie Suchbegriffe, abgegebene Bewertungen und Kommentare.

Bildung von Kundensegmenten und -profilen

Damit wir Ihnen individualisierte, zielgerichtete und auf Ihre Kundenbedürfnisse besser abgestimmte Werbung oder Angebote unterbreiten können, erstellen wir Kundensegmente oder Kundenprofile. Dazu verknüpfen und analysieren wir die für unsere Marketingzwecke relevanten Daten.

Widerspruchsrecht

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, gegen den Empfang von Werbung und die Bearbeitung Ihrer Daten zu Marketing- und Werbezwecken Widerspruch einzulegen. In diesem Fall werden weder Daten zu diesem Zweck beschafft noch bearbeitet. Die bereits zu diesem Zweck beschafften und zusammengeführten Daten werden innerhalb von zwei Arbeitstagen gelöscht.

Ihre Rechte in Bezug auf Ihre Personendaten

Sie haben das Recht, jederzeit schriftlich und unentgeltlich Auskunft über Ihre von uns bearbeiteten Personendaten zu erhalten. Sie können uns Ihr Auskunftsbegehren schriftlich und unter Beilage einer Kopie Ihrer Identitätskarte oder Ihres Passes an unsere Postadresse zustellen.

Ebenso haben Sie das Recht, die Berichtigung von unrichtigen Personendaten zu verlangen. Sie haben auch Anspruch auf Löschung Ihrer Personendaten, sofern wir aufgrund der geltenden Gesetze und Vorschriften nicht verpflichtet sind, einige Ihrer Personendaten aufzubewahren.

Schliesslich haben Sie das Recht, eine erteilte Zustimmung in die Bearbeitung Ihrer Personendaten jederzeit zu widerrufen und/oder der Bearbeitung Ihrer Personendaten zu widersprechen.

Anwendung der Datenschutzverordnungen

Blue Call verpflichtet sich des Weiteren der Anwendung der Datenschutzgesetzgebungen DSGVO CH und DSGVO EU. Im Falle von sich widersprechenden Angaben kommt die folgende Rangordnung zum Zuge:

- Datenschutzerklärung (dieses Dokument)
- DSGVO CH (Bundesgesetz über den Datenschutz)
- DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung EU)

Kontakt

Bei Fragen oder Anliegen können Sie uns wie folgt kontaktieren:

- Per Kontaktformular: <https://www.bluecall.ch/kontakt>
- Per Telefon: 062 825 27 77
- Per Post: Blue Call AG, Distelbergstrasse 22
5000 Aarau

Anwendung, Dauer und Änderung

Diese Erklärung ist gemäss Absatz 2 unter dem Titel "Allgemeines" Vertragsbestandteil. Sie gilt solange, als der Vertrag mit Ihnen besteht. Diese Erklärung kann deshalb nicht separat gekündigt werden.

Wir behalten uns das Recht vor, diese Erklärung jederzeit und nach unserem freien Ermessen abzuändern und zu ergänzen. Sofern wir diese Erklärung zu Ihrem Nachteil ändern, werden wir Sie vorgängig angemessen informieren und Ihre Zustimmung einholen. Ihre Zustimmung ist freiwillig. Falls Sie mit der entsprechenden Änderung oder Ergänzung nicht einverstanden sind, können Sie sich dieser widersetzen. Falls Sie sich nicht innerhalb der vorgängig bekanntgegebenen Frist widersetzen, gilt dies als Ihr Einverständnis zur entsprechenden Änderung oder Ergänzung. Auf Grund einer Änderung oder Ergänzung der vorliegenden Erklärung besteht kein Recht zur ausserordentlichen Kündigung von Leistungsverträgen.