

Stand: 12. August 2026

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Datenschutz ist für uns eine Selbstverständlichkeit. Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ist uns ein sehr wichtiges Anliegen. Wir verpflichten uns, die von Ihnen bereitgestellten Informationen jederzeit mit größter Sorgfalt und größtem Verantwortungsbewusstsein zu behandeln. Dies betrifft auch und insbesondere die Zusammenarbeit mit Dritten.

Wir möchten, dass Sie wissen, wann wir welche Daten erheben und wie wir sie verwenden. Hierbei beachten wir die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO), das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie ggf. weitere Gesetze zum Datenschutz.

Mit den folgenden Informationen möchten wir Ihnen einen Überblick über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns geben sowie Sie über Ihre Rechte zum Datenschutz aufklären.

1. Wer ist für die Verarbeitung Ihrer Daten verantwortlich und wie erreichen Sie unseren Datenschutzbeauftragten?

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer Daten ist die

Stadtwerke Osnabrück AG
Alte Poststr. 9, 49074 Osnabrück
Tel.: 0541 2002 0
E-Mail: info@swo.de

Sie erreichen unseren Datenschutzbeauftragten unter:

Stadtwerke Osnabrück AG
Datenschutzbeauftragter
Alte Poststr. 9, 49074 Osnabrück
E-Mail: datenschutz@swo.de

2. Welche Arten von personenbezogenen Daten verarbeiten wir?

a) Benutzerdaten

In unserem Glasfaser-Kundenportal bieten wir Nutzern die Möglichkeit, sich unter Angabe personenbezogener Daten zu registrieren. Die Daten werden dabei in eine Eingabemaske eingegeben und anschließend an uns übermittelt und gespeichert. Folgende Daten werden im Rahmen des Registrierungsprozesses erhoben und fortlaufend verarbeitet:

- E-Mail-Adresse
- Passwort
- Vorname
- Nachname

b) Bestandsdaten

In unserem Glasfaser-Kundenportal bieten wir Nutzern zudem die Möglichkeit, einen Vertrag zu hinterlegen. Dies ermöglicht insbesondere den Zugriff auf Rechnungen, Einzelverbindungs-nachweise und weitere elektronische Dokumente, die Einsicht und Verwaltung von Zugangsdaten zum Glasfaseranschluss und zum Portal sowie die Verwaltung von Stammdaten und Vertragsdaten. Folgende Daten werden im Rahmen der Vertragshinterlegung im Glasfaser-Kundenportal verarbeitet:

- Vertragsnummer / Kundennummer
- Vorname
- Nachname
- Adresse

- Geburtsdatum
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Bankverbindung
- Zugangsdaten zum Glasfaseranschluss
- Werbeeinwilligungen

c) Vorteilswelt

Bei Nutzung der Angebote der Vorteilswelt werden folgende Informationen des Nutzers verarbeitet:

- Angaben zu Interessen (nach Kategorien)
- Reservierten Aktionen: Aktionstitel, Aktionspartner, Reservierungszeitpunkt (Datum & Uhrzeit),
- Eingelöste Gutscheine: Aktionstitel, Aktionspartner, Einlösungszeitpunkt (Datum & Uhrzeit), Art des Vorteils (Preisvorteil/ Exklusiv-Vorteil), Höhe des Preisvorteils in Euro oder Prozent
- Übersicht über die vom Nutzer in Anspruch genommenen Preis- und Exklusivvorteile
- bei Anlage von Unterkonten zusätzlich: Name, E-Mail-Adresse und Geburtsdatum Ihrer Haushaltsmitglieder bzw. Firmenmitarbeiter

3. Zu welchen Zwecken und aufgrund welcher Rechtsgrundlagen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten nur dann, wenn die Verarbeitung gesetzlich erlaubt ist oder Sie uns Ihre Einwilligung zur Datenverarbeitung erteilt haben.

a) Erfüllung des Nutzungsvertrages für das Glasfaser-Kundenportal auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO.

b) Erfüllung (inklusive Abrechnung) des Multimediavertrages und Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage des Nutzers auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO. Änderungen, die Sie über Ihr Kundenkonto vornehmen (z.B. an Ihren Stamm- oder Kontaktdaten), werden zur Verwaltung und Durchführung Ihres Multimediavertrages in unserer Kundendatenbank gespeichert.

c) Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (z.B. Tarifberatungen nach § 57 Abs. 3 TKG) auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c) DS-GVO.

d) Direktwerbung, Marktforschung und statistische Auswertungen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO. Verarbeitungen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS GVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Soweit der Nutzer uns eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten zur Telefonwerbung oder zur vereinzeltten Aufzeichnung von Gesprächen durch unser Call-Center erteilt hat, verarbeiten wir personenbezogene Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a) DS-GVO. Eine Einwilligung zur Telefonwerbung oder zur vereinzeltten Aufzeichnung von Gesprächen durch unser Call-Center kann der Nutzer jederzeit gemäß Art. 7 Abs. 3 DS-GVO widerrufen.

4. An welche Kategorien von Empfängern übermitteln wir Ihre Daten?

Wir verarbeiten Ihre Daten vertraulich! Innerhalb unseres Hauses erhalten nur diejenigen Abteilungen Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der oben genannten Zwecke benötigen. Eine Weitergabe Ihrer Daten an externe Stellen erfolgt im Rahmen des Glasfaser-Kundenportals ausschließlich gegenüber folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern:

Callcenter-Dienstleister, IT-Dienstleister, Druckdienstleister und Werbeagenturen.

Wir werden Ihre Daten darüber hinaus nicht an Dritte weitergeben. Soweit wir Dienstleister im Rahmen einer Auftragsverarbeitung beauftragen, unterliegen Ihre Daten dort den gleichen Sicherheitsstandards wie bei uns.

Eine Übermittlung an Empfänger in Drittländer erfolgt nicht.

5. Woher beziehen wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir erheben Ihre Daten direkt bei Ihnen im Rahmen der Registrierung im Glasfaser-Kundenportal und, wenn Sie einen Vertrag im Glasfaser-Kundenportal hinzufügen, im Rahmen des Vertragsabschlusses des Multimedialvertrages.

6. Wie lange speichern wir Ihre personenbezogenen Daten?

Personenbezogene Daten werden zu den unter 3. genannten Zwecken so lange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten (Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung) oder gesetzliche Rechtfertigungsgründe für die Speicherung bestehen.

Dies ist für die während des Registrierungsprozesses erhobenen Benutzerdaten sowie für im Glasfaser-Kundenportal verarbeitete Bestandsdaten der Fall, wenn das Benutzerkonto des Nutzers durch den Nutzer selbst über die Funktion „Account Löschen“ oder durch den Verantwortlichen (Portalanbieter) gelöscht wird. Im Rahmen der Funktion „Account Löschen“ werden alle personenbezogenen Daten aus dem Glasfaser-Kundenportal gelöscht.

Rechnungen werden im Glasfaser-Kundenportal grundsätzlich für eine Dauer von 24 Monaten nach Rechnungsstellung bereitgehalten und anschließend aus dem Glasfaser-Kundenportal gelöscht bzw. technisch nicht mehr zugänglich gemacht.

Einzelverbindungsanweise werden im Glasfaser-Kundenportal grundsätzlich für eine Dauer von 6 Monaten nach Rechnungsstellung bereitgehalten und anschließend aus dem Glasfaser-Kundenportal gelöscht bzw. technisch nicht mehr zugänglich gemacht.

Bestandsdaten werden automatisch nach einem Zeitraum von vier Wochen nach Beendigung des Multimedialvertrages aus dem Glasfaser-Kundenportal gelöscht bzw. technisch nicht mehr zugänglich gemacht.

7. Welche Rechte haben Sie bezüglich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten?

In Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben Sie uns gegenüber die folgenden Rechte:

Auskunftsrecht:

Sie haben nach Art. 15 DS-GVO das Recht, von uns Auskunft über Ihre bei uns gespeicherten Daten zu erhalten. Berücksichtigen Sie bitte, dass dieses Recht aufgrund von § 34 BDSG eingeschränkt sein kann.

Recht auf Berichtigung:

Auf Ihren Antrag hin werden wir die über Sie gespeicherten Daten nach Art. 16 DS-GVO berichtigen, wenn diese unzutreffend oder fehlerhaft sind.

Recht auf Löschung:

Wenn Sie es wünschen, werden wir Ihre Daten nach den Grundsätzen von Art. 17 DS-GVO löschen, sofern andere gesetzliche Regelungen (z.B. gesetzliche Aufbewahrungspflichten) oder ein überwiegendes Interesse unsererseits (z.B. zur Verteidigung unserer Rechte und Ansprüche) dem nicht entgegenstehen. Weitere Einschränkungen können sich aus § 35 BDSG ergeben.

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung:

Unter Berücksichtigung der Voraussetzungen des Art. 18 DS-GVO können Sie von uns verlangen, die Verarbeitung Ihrer Daten einzuschränken.

Recht auf Datenübertragbarkeit:

Sie haben das Recht, Ihre Daten unter den Voraussetzungen von Art. 20 DS-GVO in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder sie einem Dritten zu übermitteln.

Widerspruchsrecht:

Ferner können Sie gegen die Verarbeitung Ihrer Daten Widerspruch nach Art. 21 DS-GVO einlegen, aufgrund dessen wir die Verarbeitung Ihrer Daten beenden müssen. Dieses Widerspruchsrecht gilt allerdings nur bei Vorliegen besonderer Umstände Ihrer persönlichen Situation, wobei Rechte unseres Hauses Ihrem Widerspruchsrecht ggf. entgegenstehen können.

Ihren Widerspruch können Sie jederzeit formfrei an die folgende Adresse richten:

Stadtwerke Osnabrück AG
Alte Poststr. 9, 49074 Osnabrück
E-Mail: glasfaser@swo.de

Recht auf Widerruf einer erteilten Einwilligung:

Sie haben nach Art. 7 Abs. 3 DS-GVO das Recht, eine erteilte Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten jederzeit uns gegenüber mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen (vgl. Ziffer 3.4).

Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde:

Sie haben das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren (Art. 77 DS-GVO). Für den Bereich der Telekommunikation ist gemäß § 29 Abs. 1 TDDDG die oder der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) zuständig. Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.bfdi.bund.de>.

8. Werden mit Ihren personenbezogenen Daten Bewegungs- oder Nutzungsprofile erstellt?

Nein, wir erstellen mit Ihren Daten keine Bewegungs- oder Nutzungsprofile.

9. Welche Folgen hat die Nichtbereitstellung der Daten?

Da die Bereitstellung Ihrer als Pflichtangabe gekennzeichneten personenbezogenen Daten zur Registrierung in unserem Glasfaser-Kundenportal erforderlich ist, hat die Nichtbereitstellung dieser Daten zur Folge, dass Sie unser Glasfaser-Kundenportal und dessen Funktionen nicht nutzen können.

Die Nicht-Bereitstellung von Daten, die als freiwillig gekennzeichnet sind, hat keine Folgen für Sie.

10. Änderung unserer Datenschutzinformationen

Unsere Datenschutzinformationen nach Artt. 13, 14 und 21 DS-GVO können sich von Zeit zu Zeit ändern. Die jeweils aktuelle Version finden Sie unter www.stadtwerke-osnabrueck.de/datenschutz.

Sie können sich auch gern an uns wenden, wenn Sie ein ausgedrucktes Exemplar unserer Datenschutzinformationen wünschen.