

1 Leistungen von Sky

1.1 Leistungsinhalt

1.1.1 Sky stellt volljährigen Kunden das vereinbarte Angebot nach Maßgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („Bedingungen“) zur Verfügung. Sky bietet einen personalisierten Abonnement-Dienst für lineare und nichtlineare Inhalte („Programmangebot“) über Kabel, Satellit oder das Internet über zugelassene Empfangsgeräte, sowie den Zugang zu verschiedenen Applikationen („Apps“) von Dritten und/oder Sky. Der Zugang erfolgt mittels einer regelmäßig aktualisierten, software-basierten Bedienoberfläche („User Interface“) und beinhaltet Funktionen zum einfachen Erkunden und Abspielen der verfügbaren Inhalte, sowie redaktionelle und persönliche Empfehlungen.

1.1.2 Anpassungen und Änderungen des Programmangebotes

1.1.2.1 Geringfügige Änderungen des Programmangebotes

Sky ist jederzeit zu lediglich geringfügigen Änderungen des Programmangebotes berechtigt, die in Relation zum gesamten vereinbarten Programmangebot unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen von Sky und des Kunden ohne weiteren Nachteilsausgleich nach Treu und Glauben vom Kunden hinzunehmen sind.

1.1.2.2 Weitere notwendige Anpassungen des Programmangebotes

Sky behält sich vor, den vereinbarten Inhalt des Programmangebotes über 1.1.2.1 hinaus anzupassen, wenn (i) dies auf Grund des Wegfalls von befristeten oder des unsverduldeten Wegfalls im Falle von unbefristeten Lizenzrechten für vertragsgegenständliche Programminhalte (Rechteverluste), oder aus von Sky oder den Erfüllungsgehilfen nicht verschuldeten technischen Gründen (z.B. Wegfall von Kabeldurchleitungsrechten, geänderte Anforderungen an die Verschlüsselung), erforderlich und (ii) dies bei verständiger Würdigung der Interessen beider Vertragsparteien für den Kunden zumutbar ist und (iii) der Gesamtkarakter des Programmangebotes erhalten bleibt, weil Sky dem Kunden weiterhin im wesentlichen gleichwertige („vergleichbare“) Inhalte zur Verfügung stellt und (iv) die Anpassungen auf Grund von Umständen notwendig werden, die nach Vertragsschluss eintreten und Sky bei Vertragsschluss nicht bekannt und auch nicht vorhersehbar waren.

1.1.2.3 Eine Anpassung des Programmangebotes ist stets ohne Nachteilsausgleich zulässig, soweit eine entsprechende Änderung bereits bei Vertragsabschluss zwischen Sky und dem Kunden vereinbart wurde. Dies gilt insbesondere, soweit mit dem Kunden vereinbart wurde, dass bestimmte Programminhalte durch Sky aktualisiert und/oder ausgetauscht werden.

1.1.3 Digitales Archiv

Der Kunde erkennt an, dass die Vervielfältigung von Inhalten/Daten auf der Festplatte eines Digital-Receiver oder auf einem anderen zugelassenen Empfangsgerät nur im Rahmen eines bestehenden Abonnementvertrages und gemäß den Kopierschutzvorgaben von Sky und/oder deren Lizenzgebern möglich ist. Nach Beendigung des Abonnements ist der Kunde nicht mehr berechtigt, auf die gespeicherten Inhalte und Daten zuzugreifen.

1.1.4 Online-Inhaltdienst

Soweit vereinbart bietet Sky dem Kunden eine Online-Zugangsmöglichkeit zu ausgewählten Inhalten des Abonnements („Online-Inhaltdienst“, derzeit über Sky Go).

1.1.4.1 Der Kunde darf seine Login-Daten zur Nutzung des Online-Inhaltdienstes ausschließlich zum Haushalt des Kunden gehörenden Personen zur Verfügung stellen und die Login-Daten nicht an minderjährige Personen weitergeben.

1.1.4.2 Die Nutzung eines Online-Inhaltdienstes auf einem Empfangsgerät schließt die gleichzeitige Nutzung des Angebots auf einem weiteren Empfangsgerät aus, soweit nicht etwas Anderes vereinbart ist. Es besteht Anspruch auf die Registrierung eines Empfangsgeräts für die Nutzung des Online-Inhaltdienstes. Sky kann die Registrierung weiterer Empfangsgeräte zulassen, ein Rechtsanspruch des Kunden auf die Registrierung / Beibehaltung der Registrierung weiterer Empfangsgeräte entsteht dadurch nicht. Sky kann die Anzahl der zusätzlich zur Registrierung zugelassenen Empfangsgeräte jederzeit reduzieren.

1.2 Empfangsgerät

1.2.1 Der Kunde benötigt zum Empfang des Sky-Angebotes (mit Ausnahme des Online-Inhaltdienstes) ein zugelassenes Empfangsgerät, das Sky, soweit vereinbart, leihweise zur Verfügung stellt.

1.2.2 Sky behält sich das Recht vor Leih-Geräte jederzeit gegen Leih-Geräte mit wesentlich gleichen Funktionen auszutauschen oder deren Software zu verändern, soweit dadurch die Leistungspflichten von Sky und die Funktionen des Leih-Gerätes nicht wesentlich beeinträchtigt werden und dies unter Berücksichtigung berechtigter Interessen von Sky für den Kunden zumutbar ist. Berechtigte Interessen sind insbesondere regulatorische und/oder lizenzrechtlichen Anforderungen und/oder sicherheitstechnische Gründe.

Entsprechendes gilt auch für ein Leih-CI-Plus-Modul. Dieses kann gegen einen Leih-Digital-Receiver ausgetauscht werden.

Der Kunde erkennt an, dass es im Rahmen von Software-Aktualisierungen zum Verlust bzw. zur Löschung von Daten/Inhalten, die der Kunde im Empfangsgerät gespeichert hat, oder zur Änderung und/oder zum Verlust un wesentlicher Funktionen kommen kann.

1.2.3 Rückgabe

Der Kunde ist verpflichtet, spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Beendigung des Abonnementvertrages Leih-Geräte auf eigene Kosten und Gefahr an Sky zurückzugeben, sofern Sky nicht aufgrund von gesetzlichen Widerrufsbestimmungen zur Kosten- und/oder Gefahrtragung verpflichtet ist.

1.3 Smartcard

1.3.1 Für den Programmempfang wird dem Kunden von Sky, vom jeweiligen Kabelnetzbetreiber oder vom Betreiber der Satellitenplattform für die Laufzeit des Abonnements eine Smartcard leihweise überlassen. Diese Smartcards berechtigen den Kunden nur zum Empfang der vereinbarten Programmangebote mittels des bei Vertragsschluss angegebenen und zugelassenen Empfangsgeräts. Der Kunde erwirbt kein Eigentum an den Smartcards.

1.3.2 Der Kunde ist verpflichtet, von Sky erhaltene Smartcards innerhalb von zwei Wochen nach Beendigung des Abonnementvertrages an Sky zurückzusenden. Die Rücksendung erfolgt auf eigene Kosten und Gefahr, sofern Sky nicht aufgrund von gesetzlichen Widerrufsbestimmungen zur Kosten- und/oder Gefahrtragung verpflichtet ist.

1.3.3 Sky kann verlangen, dass eine überlassene Smartcard ausschließlich in Verbindung mit einem dieser Smartcard zugeordneten Empfangsgerät verwendet wird. Falls der Kunde die Seriennummer seines Empfangsgeräts auf Anfrage von Sky nicht innerhalb einer angemessenen Frist mitteilt, ist Sky berechtigt seine Leistung zurückzuhalten.

1.4 Umfang der Nutzung

1.4.1 Berechtigte Nutzung

Der Kunde ist ausschließlich zur privaten Nutzung der vereinbarten Leistungsinhalte berechtigt. Soweit nicht anderweitig vereinbart oder gesetzlich gestattet, ist die Nutzung auf den im Vertrag angegebenen Haushalt beschränkt. Dies gilt auch für den Fall, dass dem Kunden die Nutzung des Programms mittels einer TV-App (z.B. Sky Q App) auf weiteren TV-Empfangsgeräten vertraglich gestattet ist.

Soweit eine Nutzung auch außerhalb des Haushalts gestattet ist (Online-Inhaltdienste, z.B. Sky Go), ist eine Nutzung nur durch Mitglieder des Haushalts des Kunden zulässig. Der Kunde darf Online-Inhaltdienste, soweit nicht gesetzlich gestattet, nicht außerhalb des offiziellen Verbreitungsgebietes von Sky (Deutschland und Österreich) nutzen. Im Rahmen der Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Gewährleistung der grenzüberschreitenden Portabilität im Binnenmarkt können Kunden auf Sky Online-Inhaltdienste zugreifen und sie nutzen, solange sie sich vorübergehend in einem anderen EU-Mitgliedstaat aufhalten.

1.4.2 Unberechtigte Nutzung

Die Nutzung ist nur mit von Sky zugelassenen Empfangsgeräten und von Sky zugelassener Software gestattet. Jegliche andere Form der Nutzung stellt einen Verstoß gegen diese Bedingungen dar und wird als unberechtigte Nutzung, zivil- und strafrechtlich verfolgt. Die gleichzeitige Nutzung mehrerer Empfangsgeräte mit nur einer Smartcard oder die Verteilung der verschlüsselungsinformationen der Smartcard über ein Netzwerk (z.B. (W)LAN, VPN, Internet) ist unzulässig, sofern nichts Anderes vertraglich mit Sky vereinbart ist.

1.5 Sicherungsmaßnahmen

Sky ist berechtigt, das Programmangebot zu verschlüsseln und mit Kopierschutzverfahren und Watermarking zu versehen („Sicherungsmaßnahmen“). Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Verwendung und/oder Beibehaltung bestimmter Sicherungsmaßnahmen. Sky kann während der Vertragslaufzeit die Sicherungsmaßnahmen jederzeit ändern. Sky wird solche Änderungen nur durchführen, wenn dies unter Berücksichtigung der Interessen von Sky (insbesondere zum verbesserten Schutz vor Angriffen auf das Verschlüsselungssystem oder zur Einführung technischer Maßnahmen aufgrund rechtlicher Vorgaben [z.B. Jugendschutz]) für den Kunden zumutbar ist.

Falls eine Änderung der Sicherungsmaßnahmen erfolgt, ist Sky insbesondere berechtigt, die dem Kunden überlassene Smartcard und/oder die geliehenen Empfangsgeräte auszutauschen, bzw. ihm für den Fall, dass er eigene Empfangsgeräte nutzt, Empfangsgeräte zur Leih für den Empfang zur Verfügung zu stellen.

2 Mitwirkungspflichten des Kunden

2.1 Voraussetzungen für Empfang

Dem Kunden obliegt die Bereitstellung eines dem aktuellen Stand der Technik entsprechenden digitalen Anschlusses, mit dem das Programmangebot von Sky empfangen werden kann. Für den Fall, dass der Kunde Kabel oder Satellit als Anschlussart gewählt hat, ist zugleich auch eine Verbindung des Empfangsgerätes mit dem Internet erforderlich (insbesondere zur Zuleitung des Sky On Demand Angebotes). Es obliegt dem Kunden, eine Internetverbindung mit ausreichendem Datenvolumen (gemäß den Sky Vorgaben im Bestellprozess) vorzuhalten. Sky ist dabei berechtigt, anstelle der Zuleitung der Sendesignale über Kabel oder Satellit die Zuleitung der Sendesignale auch über das Internet vorzunehmen, soweit dies bei Vorliegen eines triftigen Grundes (insbesondere technische Gründe, Nichtvorliegen von Kabeldurchleitungs- bzw. Satellitenübertragungsrechten) bei verständiger Würdigung der berechtigten Interessen beider Vertragsparteien für den Kunden zumutbar ist. Soweit erforderlich, wird Sky dem Kunden ein für die gewählte Empfangsart geeignetes Empfangsgerät zur Verfügung stellen.

2.2 Jugendschutz

Der Kunde ist verpflichtet, die Maßgaben des Jugendschutzes einzuhalten. Der Kunde muss hierfür auf den für Sky genutzten Empfangsgeräten gemäß seiner Haushaltssituation individuelle Jugendschutz-Einstellungen einrichten und diese regelmäßig auf Aktualität prüfen. Er hat dafür zu sorgen, dass Minderjährige keinen Zugang zu seinem persönlichen Jugendschutz-PIN haben und muss diese zudem regelmäßig ändern.

Zum Abruf der 18+Inhalte erhält der Kunde von Sky eine 18+PIN. Die 18+PIN ist nicht abänderbar. Nach dreimaliger Falscheingabe wird sie unwiderruflich gesperrt und muss neu beantragt und versendet werden. Eventuell anfallende Versandkosten trägt der Kunde. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass Minderjährige und sonstige unbefugte Dritte keine Kenntnis von seiner 18+PIN erlangen können. Wer 18+Inhalte Minderjährigen vorführt oder Minderjährigen Zugang zu 18+Inhalten verschafft, setzt sich der Gefahr strafrechtlicher Verfolgung aus. Besteht der begründete Verdacht, dass Minderjährige unter 18 Jahren über den Anschluss des Kunden Zugang zu 18+Inhalten haben, kann Sky den Kunden von der Nutzung der 18+ Dienste sofort ausschließen. Belegt der Kunde, dass der Verdacht unrichtig ist, hebt Sky den Ausschluss des Kunden wieder auf.

2.3 Aktualisierung

Eine nach Vertragsabschluss eintretende Änderung der bei Vertragsschluss anzugebenden Daten (insbesondere Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer) des Kunden ist Sky unverzüglich mitzuteilen. Bei Änderung der Bankverbindung hat der Kunde Sky hier von unverzüglich in Kenntnis zu setzen und unaufgefordert ein Lastschriftmandat zu erteilen.

3 Vergütungsregelungen

3.1 Die festgelegten monatlichen Abonnementgebühren und sonstige monatliche Zahlungen werden im Voraus zu Beginn des Abrechnungsmonats der Leistungserbringung an dem Kalendertag, der dem Beginn des kostenpflichtigen Abonnements entspricht, fällig und zahlbar. Die fälligen Entgelte werden unmittelbar eingezogen. Soweit abweichend, gelten die zu den Zahlungsarten (3.3) vereinbarten Regelungen.

3.2 Die Gebühren für weitere Leistungen werden zum Bestellzeitpunkt der jeweiligen Leistung zur Zahlung fällig und unmittelbar am Anschluss an die Bestellung abgerechnet und eingezogen. Soweit abweichend, gelten die zu den Zahlungsarten (3.3) vereinbarten Regelungen.

3.3 Die Zahlungen im Rahmen der Geschäftsbeziehung erfolgen, soweit nicht abweichend festgelegt, je nach Vereinbarung im Banklastschriftverfahren, über Kreditkartenzahlung oder PayPal. Eine Barzahlung ist in keinem Fall möglich.

3.4 Für jeden Fall einer verschuldet nicht eingelösten oder unberechtigt vom Kunden zurückgerufenen Lastschrift leistet der Kunde Sky für die bei Sky anfallende Bank-Rücklastschriftgebühr Schadensersatz in Höhe der angefallenen Gebühr, für den Fall, dass eine Kreditkarten- oder PayPal-Zahlung auf Grund eines Verschuldens des Kunden rückabgewickelt werden muss, leistet der Kunde einen pauschalen Schadensersatz von 5,00 Euro.

3.5 Gerät der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, leistet er Sky pro Mahnung einen pauschalen Schadensersatz in Höhe von 1,20 Euro, es bleibt dem Kunden unbenommen nachzuweisen, dass Sky kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist.

4 Preis anpassung

4.1 Sky kann den mit dem Kunden vereinbarten Abonnementbeitrag nach Maßgabe der folgenden Regelungen nach billigem Ermessen anpassen, wenn die auf das Abonnement entfallenden Gesamtkosten auf Grund von Umständen steigen, die nach Vertragsschluss eintreten, nicht vorhersehbar waren und die nicht im Belieben von Sky stehen („Gesamtkostensteigerung“). Die auf das Abonnement entfallenden Gesamtkosten setzen sich wie folgt zusammen („Kosten-Elemente“): Entgelte für Programm Lizenzienzen, Entgelte für Technikleistungen, Kundenservice- und sonstige Umsatzkosten, allgemeine Verwaltungskosten. Etwaige Kostensenkungen sind bei der Berechnung der Gesamtkosten von Sky zu berücksichtigen. Sky darf eine Preiserhöhung höchstens um den Betrag der Gesamtkostensteigerung und höchstens einmal innerhalb eines Kalenderjahrs vornehmen. Sky informiert den Kunden über eine Preiserhöhung mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten. Sky weist den Kunden im Rahmen der Mitteilung über die Preiserhöhung auf ein etwaiges Kündigungsrecht und die Kündigungsfrist sowie auf die Folgen einer nicht fristgerecht eingegangenen Kündigung besonders hin. Sky hat den Abonnementbeitrag zu senken („Preissenkung“), wenn und soweit sich die auf das Abonnement entfallenden Gesamtkosten verringern („Gesamtkostenverringerung“). Die Preissenkung hat den Betrag der Gesamtkostenverringerung zu entsprechen.

4.2 Beträgt eine Preiserhöhung mehr als 5 % des bis zum Zeitpunkt der Erhöhung geltenden Abonnementbeitrages, ist der Kunde berechtigt, den Abonnementvertrag innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung über die Erhöhung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Erhöhung zu kündigen. Das Kündigungsrecht gilt nur für das von der Preiserhöhung betroffene Produkt. Ist das von der Preiserhöhung betroffene Produkt Voraussetzung für ein anderes Produkt, gilt eine Kündigung jedoch auch für dieses. Kündigt der Kunde nicht oder nicht fristgemäß, wird das Abonnement zu dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt mit dem neuen Abonnementbeitrag fortgesetzt.

4.3 Unabhängig von den Regelungen 4.1 bis 4.2 ist Sky für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Mehrwertsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, den Abonnementbeitrag entsprechend anzupassen. Sky wird auch in diesem Fall den Kunden mindestens sechs Wochen vor dem Inkrafttreten der Anpassung informieren.

5 Schadensersatz

Kündigt Sky das Abonnement nach entsprechender Abmahnung im Fall von Leistungspflichtverletzungen des Kunden oder Fristsetzung zur Nacherfüllung im Fall des Zahlungsverzugs oder aus anderen Gründen außerordentlich, ist der Kunde zur Zahlung eines pauschalisierten Schadensersatzes statt der Leistung in Höhe der Abonnementbeiträge für die vertragliche Restlaufzeit abzüglich einer fünfprozentigen Abzinsung verpflichtet. Den Parteien bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass ein höherer, niedrigerer oder überhaupt kein Schaden entstanden ist.

6 Schutzmechanismen

Alle Inhalte sind mit einem digitalen Rechte-Management (DRM) versehen, das vom Kunden nicht umgangen werden darf. Sky nutzt u.a. die Microsoft PlayReady™ Zugangstechnologie, um die gewerblichen Schutzrechte, einschließlich der Urheberrechte von Sky, zu schützen.

7 Vertragsdauer

7.1 Vertragsschluss

7.1.1 Online und Telefon

Im Online-Bestellprozess gibt der Kunde durch Aktivierung des Bestellbuttons („zahlungspflichtig bestellen“) auf der Website einen verbindlichen Antrag auf Abschluss eines Abonnementvertrags ab. Der Vertrag kommt durch die ausdrückliche Vertragsbestätigung von Sky zustande. Sollte der Kunde eine solche nicht erhalten haben, kommt der Vertrag mit Beginn der Vertragsdurchführung durch Sky zustande. Am Telefon kommt der Vertrag durch Annahme des von Sky ausgesprochenen Angebotes durch den Kunden zu Stande.

7.1.2 Sonstige Bestellwege

Der Vertragsschluss bei Bestellungen von Sky Produkten über andere Bestellwege als den Fernabsatz richtet sich nach den Vorgaben des entsprechenden Bestellprozesses oder den allgemeinen gesetzlichen Regelungen.

7.2 Vertragsbeginn

Die vereinbarte kostenpflichtige Erstlaufzeit des Abonnementvertrages beginnt mit Zugang der Empfangsgeräte.

7.3 Soweit nicht anderweitig vereinbart, verlängert sich die jeweilige Laufzeit des Abonnementvertrags automatisch auf unbestimmte Zeit, wenn nicht entweder der Kunde oder Sky einen Monat vor Ablauf der Erstlaufzeit kündigt. In der Folge kann der Vertrag von beiden Parteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

7.4 Ist Sky aus lizenzrechtlichen oder technischen Gründen nicht mehr in der Lage dem Kunden einzelne Kanäle, sonstige Dienste, Programm pakete oder Programm kombinationen zur Verfügung zu stellen, ist Sky mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen berechtigt, den Abonnementvertrag für die betroffenen einzelnen Kanäle, sonstige Dienste, Programm pakete oder Programm kombinationen außerordentlich zu kündigen.

8 Übertragung an Dritte

Sky ist berechtigt, die Zahlungsansprüche gegen den Kunden sowie sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Abonnementvertrag ohne Zustimmung des Kunden an Dritte zu übertragen. Im Falle der Übertragung sämtlicher Rechte und Pflichten informiert Sky den Kunden vier Wochen im Voraus. Der Kunde ist berechtigt, den Abonnementvertrag auf den Zeitpunkt der Wirksamkeit der Übertragung zu kündigen.

9 Schlussvereinbarungen

Sky kann diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen ändern, wenn die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen von Sky für den Kunden zumutbar ist. Die Änderungsbefugnis gilt nicht für wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses, insbesondere Art und Umfang der vereinbarten beiderseitigen Leistungen und die Laufzeit. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht innerhalb der von Sky gesetzten Frist, gilt die Änderung als genehmigt. Sky weist den Kunden in der Änderungskündigung auf diesen Umstand hin.

Unterstützung & Hilfe rund um das Abonnement unter sky.de/hilfe

Kontaktoptionen unter sky.de/kontakt

Information gemäß Art. 246 a § 1 Nr. 11 EGBGB

Für das Abonnement als digitales Produkt besteht ein gesetzliches Mängelhaftungsrecht (§§ 327 ff BGB)

EU Data Act – vorvertragliche Informationen

Diese vorvertraglichen Informationen gelten für Privat- und Geschäftskunden von Sky in Deutschland.

Wenn Sie die folgenden Hardwareprodukte von Sky nutzen, werden Daten über diese Nutzung generiert: Sky Q und Sky Stream (im Folgenden „Sky-Produkt(e)“).

Die von den Sky-Produkten generierten Daten sind im Folgenden zusammengefasst:

Produktnutzungsdaten: Dazu gehören Informationen darüber, wie Sie Ihr Sky-Produkt (z. B. wie Sie durch die Benutzeroberfläche navigieren) und welche anderen Geräte Sie mit Ihrem Sky-Produkt verbunden haben. Diese Daten werden von uns genutzt, um unsere Produkte zu verbessern. Dazu gehören keine Sehverhalten-Daten (z. B. Daten darüber, welche Programme oder Inhalte Sie angesehen haben).

Produktleistungsdaten: Dazu gehören technische Informationen über Ihr Sky-Produkt, wie z.B. CPU-Auslastung, Speicherverbrauch, Verbindungsstatus und Fehlerprotokolle. Diese Daten werden zur Überwachung des Zustands und der Stabilität unserer Sky-Produkte verwendet. Diese Daten werden vom Sky-Produkt an Sky gesendet, wo sie sicher auf Cloud-Servern in Großbritannien/der EU gespeichert werden und für eine Reihe von Zwecken verwendet werden, die in unserer Datenschutzerklärung und Ihren Kundenverträgen näher beschrieben sind. Die Daten werden kontinuierlich durch Ihre Nutzung generiert und regelmäßig an Sky gesendet, in einigen Fällen nahezu in Echtzeit oder täglich.

Gemäß dem EU Data Act haben Sie das Recht, zu verlangen, dass wir Ihnen eine Kopie der unverarbeiteten Rohdaten zur Verfügung stellen.

Wenn Sie einen Antrag stellen:

- Möglicherweise müssen wir zusätzliche Schritte unternehmen, um Ihre Identität zu überprüfen, bevor wir Ihnen Daten zur Verfügung stellen können.
- Wir sind bemüht, Ihre Anfrage innerhalb eines Kalendermonats zu beantworten.
- Wir senden Ihnen eine CSV-Datei mit diesen Daten zu.
- Der Umfang der Daten, die wir Ihnen zur Verfügung stellen, hängt von Ihrer Nutzung des jeweiligen Sky-Produkts ab, aber die Datei, die wir Ihnen zusenden, kann Tausende von Datenzeilen umfassen.

Bitte beachten Sie:

- Die Datei, die Sie erhalten, enthält nur die unverarbeiteten Rohdaten (und zugehörige Metadaten wie Zeitstempel) und keine Informationen, die Sky separat auf der Grundlage dieser Daten erstellt hat, wie z. B. Berichte oder andere Erkenntnisse, auf die wir uns stützen, um unsere Produkte und Dienstleistungen zu betreiben und zu verbessern.
- Die oben genannten Daten werden von Sky nicht unbegrenzt gespeichert und in der Regel zwischen 12 und 25 Monate aufbewahrt. Ältere Daten können Ihnen nicht zur Verfügung gestellt werden.
- Sie können nicht direkt über unsere Produkte auf diese Daten zugreifen. Stattdessen müssen Sie eine Anfrage stellen, um eine Kopie der Daten zu erhalten.
- Gemäß dem EU Data Act ist es Ihnen untersagt, die von uns übermittelten Daten in einer Weise zu verwenden, die die Sicherheit der Produkte von Sky beeinträchtigen könnte, oder zum Zweck der Entwicklung eines Konkurrenzprodukts.

Wenn Sie eine Anfrage stellen möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an datenschutz@sky.de. Wenn Sie eine Anfrage stellen, werden wir Ihnen EU Data Act-Nutzungsbedingungen zusenden, die für Ihre Nutzung der von uns bereitgestellten Daten gelten. Sie müssen diesen EU Data Act-Nutzungsbedingungen zustimmen, bevor wir Ihnen die angeforderten Daten zusenden.

Weitere Informationen zu Ihren Rechten gemäß dem EU Data Act finden Sie unter <https://www.bundesnetzagentur.de>. Diese vorvertraglichen Informationen beziehen sich auf die Verpflichtungen von Sky gemäß Artikel 3 Absatz 2 des EU Data Act in Bezug auf die von uns in Deutschland angebotenen vernetzten Produkte.

Gemäß den Datenschutzgesetzen haben Sie separate Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten, die weiterhin gelten. Weitere Informationen zu diesen Rechten finden Sie im Abschnitt „Ihre Rechte“ unserer Datenschutzerklärung unter www.sky.de/datenschutz.

Datenschutzhinweise

1. Die Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG, Medienallee 26, 85774 Unterföhring, ist Verantwortlicher für die Verarbeitung der vom Kunden angegebenen personenbezogenen Daten. Sky hat einen Datenschutzbeauftragten bestellt, der unter der oben genannten Adresse oder unter datenschutz@sky.de erreichbar ist.

2. Die vom Kunden angegebenen personenbezogenen Daten sowie Daten über Art und Häufigkeit seiner Nutzung der von Sky erbrachten Leistungen werden von Sky verarbeitet und innerhalb der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (insbesondere nach HGB und AO) gespeichert, soweit dies für die Vertragserfüllung erforderlich ist (Art. 6 Abs. 1 lit. b DS-GVO). Vertragserfüllung umfasst neben der Bereitstellung des Produktes, der Durchführung des Kundenservices sowie der Vergütungsabrechnung auch die Verarbeitung dieser Daten (i) zur Ressourcen- und Finanzplanung von Sky (z.B. Lizenzkauf, Personaleinsatzplanung, Serverauslastung), um die Verfügbarkeit des Produktes sicherstellen zu können, und (ii) zur Durchführung technischer und organisatorischer Maßnahmen, um den Anforderungen der DS-GVO zu genügen und die Rechte der betroffenen Person zu schützen. Die Daten werden, abhängig vom jeweiligen Abonnement, ggf. an Dritte, welche in einem Vertragsverhältnis mit dem Kunden stehen (z.B. IPTV-Anbieter) und an Dienstleister, die im Auftrag von Sky Leistungen erbringen (Auftragsverarbeitung, Art. 28 DS-GVO) übermittelt. Sofern sich ein Sky-Dienstleister in einem Drittland befindet, wird durch geeignete Maßnahmen (insbesondere Verwendung von EU-Standardvertragsklauseln) gewährleistet, dass die Rechte des Kunden als betroffene Person gewahrt sind. Zudem übermittelt Sky zum Zwecke der Altersverifikation die angegebenen personenbezogenen Daten an Wirtschaftsauskunfteien (derzeit z. B. SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden).

3. Auf Basis von Art. 6 Abs. 1 lit. b) und c) DS-GVO kann zur Überprüfung und Kontrolle der in Ziff. 1.4.1 beschriebenen vertragskonformen Nutzung von Online-Inhaltsdiensten eine Standortfreigabe des Empfangsgerätes erforderlich sein. Hierbei wird u.a. bei der Berechtigungsprüfung des Zugriffs die Länderkennung vorübergehend erfasst.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG (im Folgenden „Sky“)



4. Mit Bestellung der 18+ PIN und Buchung des Blue Movie – Angebotes erklärt sich der Kunde damit einverstanden (Einwilligung i.S.d. Art. 6 Abs. 1 lit. a DS-GVO), dass Sky die insoweit anfallenden Daten über Art und Häufigkeit der Nutzung der von Sky erbrachten Leistungen, einschließlich der im Rahmen des Blue Movie - Services genutzten Inhalte (sog. besondere Kategorien personenbezogener Daten) verarbeitet und innerhalb der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (insbesondere nach HGB und AO) speichert, soweit dies für die Vertragserfüllung erforderlich ist. Vertragserfüllung umfasst neben der Bereitstellung des Produktes, der Durchführung des Kundenservices sowie der Vergütungsabrechnung auch die Verarbeitung dieser Daten (i) zur Ressourcen- und Finanzplanung von Sky (z.B. Lizenzkauf, Personaleinsatzplanung, Serverauslastung), um die Verfügbarkeit des Produktes sicherstellen zu können, und (ii) zur Durchführung technischer und organisatorischer Maßnahmen, um den Anforderungen der DS-GVO zu genügen und die Rechte der betroffenen Person zu schützen. Der Kunde kann die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, u.a. per E-Mail an datenschutz@sky.de. Der Widerruf der Einwilligung hat jedoch zur Folge, dass eine Vertragserfüllung dem Kunden gegenüber nicht mehr möglich ist.
5. Zum Zwecke der Bonitätsprüfung und Adressverifizierung übermitteln Sky und ggf. Dritte auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO bei Vertragsaufnahme und während der Laufzeit des Abonnementvertrages Daten über Beantragung, Aufnahme und Beendigung der Verträge sowie ggf. weitere bonitätsrelevante Vertragsabwicklungsdaten an Wirtschaftsauskunfteien (derzeit die Infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstr. 99, 76532 Baden-Baden). Sky erhält von der bzw. über die Infoscore Consumer Data GmbH daraufhin Informationen zum bisherigen Zahlungsverhalten des Kunden und Bonitätsauskünfte über den Kunden auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren errechneter Wahrscheinlichkeitswerte für ein zukünftiges Verhalten in deren Berechnung unter anderem Anschriftendaten einfließen (Scoring). Weitere Informationen hierzu findet der Kunde im Informationsblatt der Infoscore Consumer Data GmbH (<https://finance.arvato.com/icclinfoblaett>). Durch die Bonitätsprüfung sollen finanzielle Ausfallrisiken, die Sky im Zusammenhang mit dem Vertrag entstehen könnten, verhindert werden. Das Ergebnis der Bonitätsprüfung kann ggf. zu Einschränkungen bei der Zahlungsweise oder zur Ablehnung eines Vertragsschlusses führen.
6. Zur Sicherung der Datenqualität übermittelt Sky auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 f DS-GVO bis zu 2 Mal jährlich postalische Adressdaten des Kundenbestandes an einen Dienstleister. So soll sichergestellt werden, dass postalische Schreiben an die aktuelle Adresse des Kunden versendet werden. Wenn der Kunde eine Datenübermittlung nicht wünscht, kann er dieser im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen unter datenschutz@sky.de widersprechen.
7. Zudem übermittelt Sky auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO zum Zweck der Beitreibung offener Forderungen aus dem Vertrag Daten über das Zahlungsverhalten des Kunden, Inhalt des laufenden Vertrags sowie einer etwaigen Beendigung des Vertrags an Rechtsanwälte oder Inkassobüros (derzeit die REAL Solution Inkasso GmbH & Co. KG, Normannenweg 32, 20537 Hamburg und die infoscore Forderungsmanagement GmbH, Gütersloher Str. 123, 33415 Verl). Wenn der Kunde eine Datenübermittlung nicht wünscht, kann er dieser im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen unter datenschutz@sky.de widersprechen.
8. Zur Qualitätssicherung der statistischen Ermittlung von Einschaltquoten bzw. der Reichweite des Sky Angebots übermittelt Sky regelmäßig Kundenstammdaten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO an einen Dienstleister in Deutschland. Dieser kann anhand der von Sky übermittelten Daten Teilnehmer am Fernsehforschungs-Panel der Gesellschaft für Konsumforschung, Nordwestring 101, 90419 Nürnberg (GfK) identifizieren und deren Daten entsprechend der von den Teilnehmern abgegebenen Einwilligungserklärung weiterverarbeiten, ohne dass Sky davon Kenntnis erlangt, welcher Sky Kunde auch gleichzeitig Panel-Teilnehmer ist. Sky hat ein berechtigtes Interesse daran zur Sicherung der Datenqualität die Aktualität der Angaben der Panel-Teilnehmer für die Vermarktung von Werbezeiten gemäß dem Marktstandard zu validieren. Daten von Kunden, die nicht an dem Panel teilnehmen, werden gelöscht. Wenn der Kunde eine Datenübermittlung nicht wünscht, kann er dieser im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen unter datenschutz@sky.de widersprechen.
9. Zur Qualitätssicherung der statistischen Ermittlung von Einschaltquoten bzw. der Reichweite des Sky Angebots übermittelt Sky regelmäßig Kundenstammdaten und TV und Videonutzungsdaten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO an einen Dienstleister in Deutschland. Dieser kann anhand einer Stichprobe der von Sky übermittelten Daten Nutzungsmuster erkennen und mit Nutzungsmustern von Teilnehmern am Fernsehforschungs-Panel der Gesellschaft für Konsumforschung, Nordwestring 101, 90419 Nürnberg (GfK) abgleichen. Die Nutzungsdaten der so identifizierten Datensätze werden Musterhaushalten aus dem Panel zugeordnet und fließen zusätzlich als fiktiver Haushalt in die Berechnung der Einschaltquoten ein, ohne dass Sky davon Kenntnis erlangt, welche Sky Kunden berücksichtigt wurden. Die Nutzungsdaten werden sodann statistisch auf die Anzahl der Panelteilnehmer heruntergewichtet. Sky hat ein berechtigtes Interesse daran, dass die Sicherstellung der Datenqualität für die Vermarktung von Werbezeiten gemäß dem Marktstandard möglichst realitätsnah erfolgt. Daten von Kunden, die nicht für diese Qualitätssicherungsmaßnahme geeignet sind, werden gelöscht. Wenn der Kunde eine Datenübermittlung nicht wünscht, kann er dieser im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen unter datenschutz@sky.de widersprechen.
10. Jeder Kunde wird automatisch in das Sky Kundenbindungsprogramm Sky Extra aufgenommen. Sky bietet dies als freiwillige Leistung und im Interesse des Kunden an, um den Kunden, gemessen an der Dauer der Kundenbeziehung, einen Mehrwert ergänzend zu ihrem Vertrag zu bieten, z.B. durch attraktive Angebote, zusätzliche Serviceleistungen oder besondere Erlebnisse. (Grundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO). Wenn der Kunde der Verarbeitung seiner Daten im Rahmen von Sky Extra widersprechen möchte, kann er dies im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen jederzeit tun (u.a. per E-Mail an anfrage@datenschutz@sky.de).
11. Um die Prozesse von Sky zu optimieren und zu automatisieren, setzt Sky sog. maschinelles Lernen ein. Hierbei werden einem System aufgrund von Anwendungsfällen Entscheidungslogiken angelernt, d.h. das System kann aus der Vergangenheit lernen und anhand von Algorithmen statistische Modelle entwickeln, um diese auf künftige, gleichgelagerte Aufgaben anzuwenden. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO. Sky wendet maschinelles Lernen beispielweise an, um einfach und schnell auf den Kunden zugeschnittene Vertragsangebote erstellen zu können. Hierfür werden Rahmendaten aus dem zuletzt mit dem Kunden geschlossenen Abonnementvertrag (insbesondere die gebuchten Pakete, den Abonnementpreis und die genutzte Hardware) herangezogen. Nicht nur Sky hat ein wirtschaftliches Interesse hieran (berechtigtes Interesse i.S.d. Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO) – auch der Kunde profitiert davon, indem er an Stelle eines Standardangebots ein auf seine Bedürfnisse ausgerichtetes Angebot erhält. Wenn der Kunde der Verarbeitung seiner Daten zu maschinellem Lernen widersprechen möchte, kann er dies im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen jederzeit tun (u.a. per E-Mail an datenschutz@sky.de).
12. Zur Verbesserung des Sky Nutzungserlebnisses werden dem Kunden innerhalb der jeweilig genutzten Sky Produkte verschiedene Funktionen zur Verfügung gestellt. Ausführliche Informationen, welche dieser Funktionen auf dem jeweiligen Produkt zum Einsatz kommen und welche Daten wir zu welchen Zwecken verarbeiten und welche Rechtsgrundlagen jeweils einschlägig sind, kann der Kunde jederzeit in den jeweiligen Datenschutzerklärungen einsehen. Dabei kann es sich unter anderem um Persönliche Empfehlungen, Autoplay, die Fortsetzen-Funktion, Systemprüfungen, Produktanalysen, Sprachbefehlsfunktion und Nutzungsbasierter Werbung (AdSmart, PromoSmart) handeln. Sofern die Verarbeitungen nicht Teil der Erfüllung der vertraglich geschuldeten Leistung sind, kann der Kunde die Funktionen jederzeit unter „Mein Sky / Meine Daten / Datennutzung“ auf [sky.de/sky/at](https://www.sky.de/sky/at) oder wenn verfügbar unter „Einstellungen / Rechtliches“ in den Sky Apps oder auf den Empfangsgeräten direkt ausschalten.
13. Damit der Kunde das Sky Angebot bestmöglich nutzen und (ggf. weitere) für ihn interessante Sky Produkte erwerben kann, nutzt Sky Adressdaten, die Sky im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat, um dem Kunden, auch über die Vertragslaufzeit hinaus, Informationen zu Sky Produkten aus dem Bereich Pay-TV zukommen zu lassen (Direktwerbung). Sky verarbeitet zu diesem Zweck ggf. weitere Rahmendaten aus dem Abonnementvertrag (insbesondere die Länge der Vertragsbeziehung, die vom Kunden gebuchten Pakete, die genutzte Hardware und ob diese mit dem Internet verbunden ist, und ob der Kunde Sky Go nutzt), um die Werbung auf die möglichen Interessen des Kunden ausrichten zu können. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO. Als Kunde von Sky wird Sky den Kunden außerdem gelegentlich auch per elektronischer Post (E-Mail, SMS) über ähnliche Sky Angebote aus dem Bereich Pay-TV informieren, die für den Kunden ebenfalls interessant sein könnten (Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO). Diese Informationen erhält der Kunde aufgrund gesetzlicher Erlaubnis in § 7 Abs. 3 UWG. Sky nutzt zu diesem Zweck die E-Mail-Adresse und/oder Telefonnummer, die der Kunde im Rahmen des Vertragsverhältnisses angegeben hat.
- Der oben beschriebenen Nutzung der Daten zum Zweck der Direktwerbung kann der Kunde jederzeit, auch teilweise, mit Wirkung für die Zukunft widersprechen, u.a. unter Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG, 22003 Hamburg oder unter datenschutz@sky.de, ohne dass hierbei andere Kosten als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.
14. Sofern der Kunde seine Einwilligung in die Nutzung seiner Daten zu Marketing-, Analyse- und Meinungsforschung gegeben hat, kann Sky die im Rahmen der Vertragserfüllung angefallenen Nutzungsdaten (z.B. Daten zum Sehverhalten; Daten zu häufig genutzten Rubriken/Funktionen) auch für diese Zwecke verarbeiten. Die Einstellungen zum Produkt und den zugrundeliegenden Datenverarbeitungen können im Kundenkonto unter <https://www.sky.de/mein-sky/datennutzung> jederzeit geändert werden und sind abhängig vom genutzten Empfangsgerät.
15. Der Kunde hat das Recht, unentgeltlich Auskunft über die von ihm bei Sky gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen (Art. 15 DS-GVO). Der Kunde hat außerdem das Recht, Brichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zu verlangen (Art. 16-18 DS-GVO) sowie das Recht, betreffende Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten (Recht auf Datenübertragbarkeit, Art. 20 DS-GVO). Einer Datenverarbeitung, die zur Wahrung berechtigter Interessen von Sky oder eines Dritten erforderlich ist oder die zum Zweck der Direktwerbung erfolgt, kann der Kunde jederzeit im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen widersprechen (Art. 21 DS-GVO). Entsprechende Anfragen kann der Kunde an die oben genannte Adresse oder an datenschutz@sky.de richten. Ist der Kunde der (Ansicht, dass die Verarbeitung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten durch Sky einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen widerspricht, kann er sich auch an eine Aufsichtsbehörde, insbesondere in dem Mitgliedsstaat seines Aufenthaltsorts oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes, wenden.
16. Weitere Informationen zum Datenschutz bei Sky finden sich in der jeweils aktuellen Fassung in der Rubrik Datenschutz auf der Webseite unter www.sky.de bzw. auf den Webseiten der jeweiligen Sky Produkte (z.B. <https://store.sky.de/>) sowie unter Einstellungen bzw. Rechtliches in den Sky Apps (z.B. Sky Go App) und Empfangsgeräten.

Stand: 03/2025