

Datenschutzhinweise gem. Art. 12 ff. DSGVO

Auf Grund der Vorgaben der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (nachfolgend „DSGVO“) sind wir dazu verpflichtet, Sie umfassend über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der Durchführung der Videosprechstunde zu informieren. Nachfolgend möchten wir Ihnen gerne die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen.

Für den Fall, dass Sie weitergehende Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben, steht Ihnen ergänzend auch unser Datenschutzbeauftragter jederzeit sehr gerne zur Verfügung (siehe dazu unter A. IV der nachfolgenden Datenschutzhinweise).

Inhaltsübersicht:

A. Allgemeine Informationen

- I. Wichtige Begriffe
- II. Geltungsbereich
- III. Verantwortlicher
- IV. Datenschutzbeauftragter

B. Die Datenverarbeitungen im Einzelnen

- I. Allgemeines zu den Datenverarbeitungen
- II. Aufrufen unserer Services
- III. Videosprechstunden: Behandler
- IV. Videosprechstunden: Patienten
- V. Kontaktaufnahme und Feedback
- VI. Videosprechstunde Siegel und Widget

C. Betroffenenrechte

- I. Widerspruchsrecht
- II. Auskunftsrecht
- III. Berichtigungsrecht
- IV. Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“)
- V. Recht auf Einschränkung der Verarbeitung
- VI. Recht auf Datenübertragbarkeit
- VII. Widerrufsrecht bei Einwilligung
- VIII. Beschwerderecht

A. Allgemeine Informationen

In diesem Abschnitt der Datenschutzhinweise finden Sie Informationen zum Geltungsbereich, zum Verantwortlichen für die Datenverarbeitung, dessen Datenschutzbeauftragtem und zur Datensicherheit. Außerdem erklären wir vorab die Bedeutung wichtiger Begriffe, die in den Datenschutzhinweisen verwendet werden.

I. Wichtige Begriffe

1. **Browser:** Computerprogramm zur Darstellung von Webseiten (z.B. Chrome, Firefox, Safari)
2. **Cookies:** Textdateien, die der aufgerufene Webserver mittels des verwendeten Browsers auf dem Computer des Nutzers platziert. Die gespeicherten Cookie-Informationen können sowohl eine Kennung (Cookie-ID) enthalten, die zur Wiedererkennung dient, als auch inhaltliche Angaben wie Anmeldestatus oder Informationen über besuchte Webseiten. Der Browser sendet die Cookie-Informationen bei späteren, neuen Besuchen dieser Seite mit jeder Anforderung wieder an den Webserver. Die meisten Browser akzeptieren Cookies automatisch. Sie können Cookies mithilfe der Browserfunktionen (zumeist unter "Optionen" oder "Einstellungen") verwalten. Dadurch kann das Speichern von Cookies deaktiviert, von Ihrer Zustimmung im Einzelfall abhängig gemacht oder anderweitig eingeschränkt werden. Sie können Cookies auch jederzeit löschen.
3. **Drittländer:** Drittländer sind Länder, welche außerhalb der Europäischen Union („EU“) beziehungsweise des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) liegen.
4. **DSGVO:** Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung), abrufbar unter http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.DEU.
5. **Personenbezogene Daten:** Alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen. Als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind.

6. **Verarbeitung:** Jeder mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführten Vorgang oder jede solche Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten wie das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung.
7. **Profiling:** Jede Art der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten, die darin besteht, dass diese personenbezogenen Daten verwendet werden, um bestimmte persönliche Aspekte, die sich auf eine natürliche Person beziehen, zu bewerten, insbesondere um Aspekte bezüglich Arbeitsleistung, wirtschaftliche Lage, Gesundheit, persönliche Vorlieben, Interessen, Zuverlässigkeit, Verhalten, Aufenthaltsort oder Ortswechsel dieser natürlichen Person zu analysieren oder vorherzusagen.
8. **Services:** Unsere Angebote, für die diese Datenschutzerklärung gilt (siehe Geltungsbereich).
9. **Tracking:** Die Sammlung von personenbezogenen Daten und deren Auswertung bzgl. des Verhaltens von Besuchern auf unseren Services.
10. **Tracking-Technologien:** Tracking kann sowohl über die auf unseren Webservern gespeicherten Aktivitätsprotokolle (Logfiles) erfolgen als auch mittels Datenerhebung von Ihrem Endgerät über Pixel, Cookies und ähnliche Tracking-Technologien.
11. **Pixel:** Pixel werden auch Zählpixel, Trackingpixel, Web Beacons oder Web-Bugs genannt. Es handelt sich um kleine, nicht sichtbare Grafiken in HTML-E-Mails oder auf Webseiten. Wird ein Dokument geöffnet, dann wird dieses kleine Bild von einem Server im Internet geladen, wobei das Herunterladen dort registriert wird. So kann der Betreiber des Servers sehen, ob und wann eine E-Mail geöffnet oder eine Webseite besucht wurde. Meist wird diese Funktion durch den Aufruf eines kleinen Programms (Javascript) realisiert. So können bestimmte Arten von Informationen auf Ihrem Computersystem erkannt und weitergegeben werden, etwa der Inhalt von Cookies, Zeit und Datum des Seitenaufrufs sowie eine Beschreibung der Seite, auf der sich das Zählpixel befindet.

II. Geltungsbereich

Diese Datenschutzhinweise gelten für die nachfolgenden Services:

- unser **Onlineangebot „patientus.de“** (Webseite), abrufbar insbesondere unter www.patientus.de,
- unser **Onlineangebot „security.patientus.de“** (Webseite), abrufbar insbesondere unter security.patientus.de
- unser **Onlineangebot „jameda.patientus.de“** (Webseite) [Patientus White Label Videosprechstunde], abrufbar insbesondere unter jameda.patientus.de,

III. Verantwortlicher

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der Serviceerbringung ist:

jameda GmbH
Balanstraße 71a,
81541 München

IV. Datenschutzbeauftragter

Sie können unseren Datenschutzbeauftragten jederzeit über unser Kontaktformular vertrauensvoll kontaktieren:

[Datenschutzanfrage-Formular](#)

Darüber hinaus können Sie sich auch über die Folgenden Kontaktmöglichkeiten unmittelbar an unseren Datenschutzbeauftragten wenden:

Postalisch:

jameda GmbH
zu Händen des Fachbereichs Datenschutz
Balanstraße 71a,
81541 München

E-Mail: datenschutz@jameda.de

Telefon: 089 - 2000 185 - 70

Fax: 089 - 2000 185 – 71

B. Die Datenverarbeitungen im Einzelnen

In diesem Abschnitt der Datenschutzhinweise informieren wir Sie im Detail über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen unserer Services. Zur besseren Übersichtlichkeit gliedern wir diese Angaben nach bestimmten Funktionalitäten unserer Services. Im Rahmen der Nutzung unserer Services können verschiedene Funktionalitäten und damit auch verschiedene Verarbeitungen nacheinander oder gleichzeitig zum Tragen kommen.

I. Allgemeines zu den Datenverarbeitungen

Für alle nachstehend dargestellten Verarbeitungen gilt, soweit nichts anderes angegeben wird:

1. Keine Verpflichtung zur Bereitstellung und Folgen der Nichtbereitstellung

Die Bereitstellung der personenbezogenen Daten ist nicht gesetzlich oder vertraglich vorgeschrieben. Sie sind nicht verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten bereitzustellen. Wir informieren Sie im Rahmen des Eingabeprozesses, wenn die Bereitstellung personenbezogener Daten für den jeweiligen Service erforderlich ist (z.B. durch die Bezeichnung als „Pflichtfeld“). In diesen Fällen kann der gewünschte Service nicht ohne die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erbracht werden. In allen anderen Fällen kann die Nichtbereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten Auswirkungen auf Form und Qualität die jeweiligen Services haben.

2. Einwilligung

In verschiedenen Fällen haben Sie die Möglichkeit, uns im Zusammenhang mit den nachstehend dargestellten Verarbeitungen Ihre Einwilligung zu erteilen. In diesem Fall informieren wir Sie im Zusammenhang mit der Abgabe der jeweiligen Einwilligungserklärung gesondert über alle Modalitäten, über die Reichweite der Einwilligung sowie über die Zwecke, die wir mit diesen Verarbeitungen verfolgen.

3. Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer

Für den Fall, dass wir Ihre personenbezogenen Daten an Drittländer übermitteln, findet diese Übermittlung ausschließlich unter Einhaltung der gesetzlichen Zulässigkeitsvoraussetzungen statt. Das bedeutet insbesondere, dass wir Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich unter Einbeziehung der Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO in ein Drittland übermitteln.

Grundsätzlich übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten nur an vertrauenswürdige Dienstleister in Drittländer mit angemessenem Datenschutzniveau („Angemessenheitsbeschluss“, Art. 45 DSGVO). Liegt für das jeweilige Drittland kein Angemessenheitsbeschluss vor, erfolgt die Übermittlung Ihrer

personenbezogenen Daten in der Regel auf Basis geeigneter Garantien im Sinne des Art. 46 DSGVO. Zu diesem Zweck greifen wir insbesondere auf Standarddatenschutzklauseln gem. Art. 46 Abs. 2 lit c. DSGVO zurück, wobei eine Kopie der jeweils abgeschlossenen Vereinbarungen vor Ort eingesehen werden kann.

Die Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten an ein Drittland kann darüber hinaus auch zum Zweck der Vertragserfüllung erforderlich sein. Zudem kann die Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten auch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich sein oder auf Basis Ihrer ausdrücklichen Einwilligung erfolgen (Art. 49 DSGVO).

4. Hosting bei externen Dienstleistern

Bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten setzen wir auch „Hostingdienstleister“ ein, die uns Speicherplatz und Verarbeitungskapazitäten in ihren Rechenzentren zur Verfügung stellen. Die zum Einsatz kommenden „Hostingdienstleister“ verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich auf Basis individuell vereinbarter Auftragsverarbeitungsverträge gem. Art. 28 DSGVO, wobei insbesondere sichergestellt ist, dass die Datenverarbeitung ausschließlich auf Grundlage unserer Weisungen erfolgt.

5. Übermittlung an staatliche Behörden

Wir übermitteln Ihre personenbezogene Daten an staatliche Behörden (einschließlich Strafverfolgungsbehörden), wenn dies zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich ist, der wir unterliegen (Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. c DSGVO). Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten auch, wenn die Verarbeitung zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt in diesem Fall auf Basis unserer überwiegenden berechtigten Interessen an der Rechtsdurchsetzung im Sinne des Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f DSGVO.

6. Speicherdauer

In der Rubrik „Speicherdauer“ ist jeweils angegeben, wie lange wir Ihre personenbezogenen Daten für den jeweiligen Zweck beziehungsweise die jeweilige Funktionalität verarbeiten. Sofern die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für den jeweiligen Zweck nicht mehr erforderlich ist, werden wir Ihre personenbezogenen Daten löschen, soweit wir nicht auf Grund gesetzlicher Verpflichtungen zur weitergehenden Aufbewahrung verpflichtet sind.

7. Bezeichnungen von Datenkategorien

Im Rahmen der Nutzung unserer Services verarbeiten wir regelmäßig die nachfolgend näher bezeichneten Datenkategorien:

- Accountdaten
- Personenstammdaten
- Adressdaten
- Kontaktdaten
- Anmeldedaten
- Zahlungsdaten
- Zugriffsdaten
- Profildaten
- Termindaten Videosprechstunde

8. Verarbeitungsvorgänge während der Durchführung der Videosprechstunde

Die Videosprechstunde erfolgt mittels einer Peer-to-Peer-Verbindung zwischen den Endgeräten der Gesprächspartner. Dadurch wird technisch sichergestellt, dass wir keinen Zugriff auf die Inhaltsdaten wie etwa Gespräche, Chatverläufe, Bilder oder sonstige Dokumente haben. In diesem Zusammenhang verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten lediglich in dem Umfang, in dem dies zur Bereitstellung der Videosprechstunde erforderlich ist.

II. Aufrufen unserer Services

Nachfolgend beschreiben wir, wie Ihre personenbezogenen Daten beim Aufrufen unserer Services verarbeitet werden (z.B. Laden und Betrachten der Website, Öffnen und Navigation innerhalb der Mobilgeräte-App).

1. Zweckbestimmung der Verarbeitung, Rechtsgrundlagen samt Benennung der berechtigten Interessen, Speicherdauer

Datenkategorie	Zweckbestimmung	Rechtsgrundlage	Ggf. berechtigtes Interesse	Speicherdauer
Zugriffsdaten	Verbindungsaufbau, Darstellung der Inhalte unseres	Art. 6 Abs. Satz 1 lit. f DSGVO	Sicherstellung der ordnungsgemäßen	Sieben Tage.

	Service, Entdeckung von Angriffen auf unsere Services anhand ungewöhnlicher Aktivitäten, Fehlerdiagnose.		Funktionalität der Services, Sicherheit von Daten und Geschäftsprozessen, Verhinderung von Missbrauch, Verhütung von Schäden durch Eingriffe in Informationssysteme.	
--	--	--	--	--

2. Empfänger der personenbezogenen Daten

Empfängerkategorie	Datenkategorien	Rechtsgrundlage
IT-Sicherheitsdienstleister	Zugriffsdaten	Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f DSGVO. Durch den Einsatz externer IT-Dienstleister können wir Integrität und Vertraulichkeit unserer Services gewährleisten, insbesondere indem Sicherheitslücken identifiziert, Schwachstellen geschlossen und Angriffe abgewehrt werden. Darin liegt zugleich unser überwiegendes berechtigtes Interesse begründet.

III. Videosprechstunden: Behandler

Nachfolgend beschreiben wir, wie Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden, wenn sie als Behandler einen kostenpflichtigen Account für die Durchführung von Videosprechstunden bei uns erstellen und verwenden:

1. Zweckbestimmung der Verarbeitung, Rechtsgrundlagen samt Benennung der berechtigten Interessen, Speicherdauer

Datenkategorie	Zweckbestimmung	Rechtsgrundlage	Ggf. berechtigtes Interesse	Speicherdauer
E-Mail-Adresse	Verifikation der Anmeldung (Double Opt-in-Verfahren)	Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b DSGVO		Dauer des Vertragsverhältnisses.
Personenstammdaten, Kontaktdaten, Adressdaten	Identifizierung, Kontrolle der Berechtigung zum Abruf des Angebots, Kontaktaufnahme, Nachvollziehbarkeit erfolgter Registrierung, Abwicklung von Zahlungen für den Service	Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b DSGVO		Dauer des Vertragsverhältnisses, soweit eine darüber hinaus gehende Verarbeitung der personenbezogenen Daten nicht auf Grund gesetzlicher Pflichten, insbesondere des HGB und er AO, erforderlich ist.
Vertragsdaten	Dokumentation im Rahmen des Vertragsverhältnisses; Vertragsabwicklung	Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b DSGVO		Dauer des Vertragsverhältnisses, soweit eine darüber hinaus gehende Verarbeitung der personenbezogenen Daten nicht auf Grund gesetzlicher Pflichten, insbesondere des HGB und er AO, erforderlich ist.
Profildaten	Erbringung unserer Services	Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b DSGVO		Dauer des Vertragsverhältnisses, soweit eine darüber hinaus gehende Verarbeitung der personenbezogenen Daten nicht auf Grund gesetzlicher Pflichten, insbesondere des HGB und er AO, erforderlich ist.

Terminaten	Erbringung unserer Services	Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b DSGVO		3 Monate nach Durchführung des Termins, soweit eine darüber hinaus gehende Verarbeitung der personenbezogenen Daten nicht auf Grund gesetzlicher Pflichten, insbesondere des HGB und er AO, erforderlich ist.
Zahlungsdaten	Abwicklung von Bestellungen und Zahlungen zur Erbringung unserer Services	Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b DSGVO		Dauer des Vertragsverhältnisses, soweit eine darüber hinaus gehende Verarbeitung der personenbezogenen Daten nicht auf Grund gesetzlicher Pflichten, insbesondere des HGB und er AO, erforderlich ist.
Anmeldedaten, Zugriffsdaten, Nutzungsdaten	Verbindungsaufbau, Darstellung der Inhalte des Service, Entdeckung von Angriffen auf unsere Seite anhand ungewöhnlicher Aktivitäten, Fehlerdiagnose, Erbringung unserer Services	Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit b sowie Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f DSGVO	Sicherstellung der ordnungsgemäßen Funktion der Services, Sicherheit von personenbezogenen Daten und Geschäftsprozessen, Verhinderung von Missbrauch, Verhütung von Schäden durch Eingriffe in Informationssysteme, Verbesserung unserer Services.	Dauer des Vertragsverhältnisses, soweit eine darüber hinaus gehende Verarbeitung der personenbezogenen Daten nicht auf Grund gesetzlicher Pflichten, insbesondere des HGB und er AO, erforderlich ist.

2. Empfänger der personenbezogenen Daten

Empfängerkategorie	Betroffene Daten
IT-Dienstleister für Kundenverwaltungssystem (CRM)	Personenstammdaten; Adressdaten; Kontaktdaten; Zahlungsdaten; Vertragsdaten
IT-Dienstleister für Buchhaltung	Personenstammdaten; Adressdaten; Kontaktdaten; Zahlungsdaten; Vertragsdaten

IV. Videosprechstunden: Patienten

Nachfolgend beschreiben wir, wie Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden, wenn Sie als Patient einen sog. einmaligen Termin, welcher über unsere Plattform von Ihrem Behandler für Sie persönlich angelegt wird, wahrnehmen oder einen sog. online buchbaren Termin in der Videosprechstunde mit einem Behandler auf unserer Plattform buchen und wahrnehmen.

1. Zweckbestimmung der Datenverarbeitung und Rechtsgrundlage sowie ggf. berechtigte Interessen, Speicherdauer

Datenkategorie	Zweckbestimmung	Rechtsgrundlage	Ggf. berechtigtes Interesse	Speicherdauer
Name, Vorname, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse	Erbringung unserer Services für Patienten, Identifizierung, Kontrolle der Berechtigung zum Abruf des Angebots, vorgeschriebene Dokumentation durch Behandler	Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO		Grundsätzlich löschen wir Ihre personenbezogenen Daten drei Monate nach Durchführung des Termins, soweit Sie keinen Widerruf hinsichtlich der Ihrerseits erteilten Einwilligung erklären. Eine darüber hinausgehende Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt ausschließlich, falls diese

				auf Grund gesetzlicher Pflichten, insbesondere des HGB und er AO, erforderlich ist.
Zugriffsdaten, Anmeldedaten	Erbringung unserer Services, vorgeschriebene Dokumentation durch Behandler, Vertragserfüllung, Darstellung der Inhalte des Service, Entdeckung von Angriffen auf unsere Seite anhand ungewöhnlicher Aktivitäten, Fehlerdiagnose	Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit b sowie Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f DSGVO	Durch die Verarbeitung der benannten Datenkategorien wird die ordnungsgemäße Funktionalität sowie insbesondere die Sicherheit unserer Services gewährleistet. Darüber hinaus dient die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten in diesem Zusammenhang der Missbrauchsverhinderung der Verhütung von Schadfällen sowie der Optimierung unserer Services in Ihrem Interesse. Darin liegt zugleich auch unser überwiegendes Interesse an der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten begründet.	Sieben Tage.
Terminaten	Erbringung unserer Services, Dokumentation im Rahmen des Vertragsverhältnisses, vorgeschriebene Dokumentation durch Behandler, Vertragserfüllung	Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO		Grundsätzlich löschen wir Ihre personenbezogenen Daten drei Monate nach Durchführung des Termins, soweit Sie keinen Widerruf hinsichtlich der Ihrerseits erteilten Einwilligung erklären. Eine darüber hinaus

				gehende Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt ausschließlich, falls diese auf Grund gesetzlicher Pflichten, insbesondere des HGB und er AO, erforderlich ist.
Nur bei online buchbarem Termin: Zahlungsdaten	Abwicklung von Bestellungen und Zahlungen zur Erbringung unserer Services	Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b DSGVO		Dauer des Vertragsverhältnisses, soweit eine darüber hinaus gehende Verarbeitung der personenbezogenen Daten nicht auf Grund gesetzlicher Pflichten, insbesondere des HGB und er AO, erforderlich ist.

2. Empfänger der personenbezogenen Daten

Empfängerkategorie	Betroffene Daten	Rechtsgrundlage
Behandler, bei dem Sie den Termin wahrnehmen sowie soweit erforderlich weitere Leistungserbringer im Zusammenhang mit der Durchführung der Videosprechstunde	Name, Vorname, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse, Termindaten Allgemein, Termindaten EBM, ggf. (nur bei online buchbarem Termin) Zahlungsdaten.	Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO

V. Kontaktaufnahme und Feedback

Nachfolgend beschreiben wir, wie Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden, wenn sie sich an unseren Kundenservice wenden (z.B. über ein Online-Kontaktformular oder via Telefon) und/oder an Umfragen zur Kunden- bzw. Nutzerzufriedenheit teilnehmen:

1. Zweckbestimmung der Datenverarbeitung und Rechtsgrundlage sowie ggf. berechtigte Interessen, Speicherdauer

Datenkategorie	Zweckbestimmung	Rechtsgrundlage	Ggf. berechtigtes Interesse	Speicherdauer
Personenstammdaten, Kontaktdaten, Inhalte der Anfragen/Beschwerden, Zugriffsdaten	Im Rahmen der Bearbeitung Ihrer Kundenanfrage ist die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zwingend erforderlich. Durch die Bearbeitung Ihrer personenbezogenen Daten möchten wir Ihre Anfrage bearbeiten und zur Verbesserung unserer Services beitragen. Soweit es im Zusammenhang mit der Bearbeitung Ihrer Anfrage zu einem ergänzenden Vertragsabschluss kommt, dient die Bearbeitung Ihrer Anfrage zugleich auch der Vertragsanbahnung respektive Vertragserfüllung.	Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. a DSGVO Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b DSGVO Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f DSGVO	Durch unseren Kundenservice sowie durch die Bearbeitung Ihrer Kundenanfrage möchten wir maßgeblich dazu beitragen, das Kundenverhältnis mit Ihnen zu erhalten beziehungsweise zu stärken. Darin liegt zugleich unser überwiegendes berechtigtes Interesse begründet.	1 Jahr nach abgeschlossener Bearbeitung der Anfrage, soweit eine darüber hinausgehende Verarbeitung der personenbezogenen Daten nicht auf Grund gesetzlicher Pflichten, insbesondere des HGB und er AO, erforderlich ist.

2. Empfänger von personenbezogenen Daten

Empfängerkategorie	Betroffene Daten
IT-Dienstleister für Kundenverwaltungssystem (CRM)	Personenstammdaten; Kontaktdaten; Inhalte der Anfragen/Beschwerden; Inhalt des Feedbacks
Telefonprovider	Telefonnummer; Verbindungsdaten

VI. Videosprechstunde Siegel und Widget

In diesem Abschnitt beschreiben wir, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden, wenn Sie die Homepage eines Behandlers (z.B. eines Arztes oder Psychotherapeuten) besuchen, der eines unserer Siegel oder unserer Widgets eingebunden hat.

Ein Widget ist ein kleines Fenster, das veränderliche Informationen anzeigt. Auch unser Siegel funktioniert in ähnlicher Weise, d.h. es sieht nicht immer gleich aus, sondern die Anzeige ändert sich. Dabei wird der entsprechende Inhalt zwar auf der Homepage des Behandlers dargestellt, er wird aber in diesem Moment von unseren Servern abgerufen. Nur so kann immer der aktuelle Inhalt gezeigt werden, vor allem die jeweils aktuelle Bewertung. Dafür muss eine Datenverbindung von der aufgerufenen Seite (Homepage des Behandlers) zu uns aufgebaut werden und wir erhalten gewisse technische Daten (Zugriffsdaten), die nötig sind, damit der Inhalt ausgeliefert werden kann. Diese Daten werden aber nur für die Bereitstellung des Inhalts verwendet und nicht gespeichert oder anderweitig genutzt. Beim Anklicken des Siegels werden Sie gegebenenfalls auf unsere Webseite weitergeleitet.

Der Behandler verfolgt mit der Einbindung den Zweck und das berechtigte Interesse, aktuelle und korrekte Inhalte auf seiner Homepage darzustellen. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f DSGVO. Eine Speicherung von Zugriffsdaten erfolgt durch den Verantwortlichen der Behandlerhomepage aufgrund dieser Einbindung nicht. Bezüglich der sonstigen Datenverarbeitung durch die Behandlerhomepage können Sie sich über die dort abrufbare Datenschutzerklärung informieren. Aufgrund der Einbindung erfolgt, wie oben beschrieben, eine Datenübermittlung von Zugriffsdaten an uns sowie in der Folge an unsere Hostingdienstleister. Die Daten werden jedoch ausschließlich zur Bereitstellung der Inhalte genutzt und danach sofort wieder gelöscht.

C. Betroffenenrechte

I. Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit mit Wirkung für die Zukunft gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die gemäß Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. e beziehungsweise lit. f DSGVO erfolgt, Widerspruch einzulegen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling.

Das Widerspruchsrecht können Sie kostenfrei ausüben. Um Ihr Anliegen schneller zu bearbeiten, nutzen Sie bitte bevorzugt unser Formular unter dem folgenden Link:

Zur Datenschutzanfrage: [Datenschutzanfrage](https://datenschutzanfrage.de/?source=jameda&lang=de) <https://datenschutzanfrage.de/?source=jameda&lang=de>

Alternativ können Sie uns u.a. über die unter A. III genannten Kontaktdaten erreichen.

II. Auskunftsrecht

Sie haben das Recht, von uns eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob Sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden, sowie ggf. auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten und die weiteren in [Art. 15 DSGVO](#) aufgeführten Informationen.

III. Berichtigungsrecht

Sie haben das Recht, von uns unverzüglich die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO). Unter Berücksichtigung der Zwecke der Verarbeitung haben Sie das Recht, die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten – auch mittels einer ergänzenden Erklärung – zu verlangen.

IV. Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“)

Sie haben das Recht, von uns zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der in Art. 17 Abs. 1 DSGVO genannten Gründe zutrifft und die Verarbeitung nicht für einen der in Art. 17 Abs. 3 DSGVO geregelten Zwecke erforderlich ist.

V. Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

Sie sind berechtigt, eine Einschränkung bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, wenn eine der in Art. 18 Abs. 1 lit. a bis d DSGVO geregelten Voraussetzungen gegeben ist.

VI. Recht auf Datenübertragbarkeit

Sie haben unter den in Art. 20 Abs. 1 DSGVO genannten Voraussetzungen das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, und das Recht, diese Daten einem anderen Verantwortlichen ohne Behinderung durch uns zu übermitteln. Bei der Ausübung des Rechts auf Datenübertragbarkeit haben Sie das Recht, zu erwirken, dass die personenbezogenen Daten direkt von uns an eine andere verantwortliche Stelle übermittelt werden, soweit dies technisch machbar ist.

VII. Widerrufsrecht bei Einwilligung

Soweit die Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht, haben Sie das Recht, die Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung wird dadurch nicht berührt.

VIII. Beschwerderecht

Sie haben ein Beschwerderecht bei der für unser Unternehmen zuständigen Aufsichtsbehörde. Die für unser Unternehmen zuständige Aufsichtsbehörde ist:

Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht

Promenade 18,
91522 Ansbach,

Internet: <https://www.la.da.bayern.de>

Telefon: +49 (0) 981 180093-0

Telefax: +49 (0) 981 180093-800

E-Mail: poststelle@lda.bayern.de