

4. Erweiterte Datenschutzerklärung für den Online-Termin Service von DOCTOLIB

Für DOCTOLIB hat die Sicherheit und die Geheimhaltung personenbezogener Daten seiner Nutzer oberste Priorität. Daher verpflichtet sich DOCTOLIB, alle deutschen und europäischen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten einzuhalten.

DOCTOLIB hält sich an die von den jeweiligen Kammern und Verbänden erlassenen Landesregeln für Ärzte und Heilberufler.

DOCTOLIB wendet, wie folgt aufgeführt, eine äußerst strenge Datenschutzpolitik an, um die Sicherheit der persönlichen Gesundheitsdaten seiner Nutzer zu gewährleisten:

Jeder Nutzer verfügt alleinig über seine Daten. DOCTOLIB kann diese Daten nur zu den im Folgenden aufgeführten Zwecken verarbeiten.

Die Verarbeitung der Daten erfolgt nachvollziehbar, vertraulich und nach hohen Sicherheitsstandards.

DOCTOLIB verpflichtet sich, in Übereinstimmung mit dem am 30. Juni 2017 geänderten Bundesdatenschutzgesetz (im Weiteren "BDSG") und mit der Datenschutz-Grundverordnung vom 27. April 2016 (im Weiteren „DSGVO“), zu einer kontinuierlichen Kontrolle und Verbesserung der bestehenden Datenschutz-Maßnahmen.

DOCTOLIB verfügt über ein eigenes Datenschutz-Team, das darauf spezialisiert ist, das bestehende bereits sehr hohe Sicherheitsniveau nicht nur zu halten, sondern stetig weiter zu verbessern. Zu diesem Team gehören neben Juristen auch ein Datenschutzbeauftragter, ein Chief Security Officer sowie ein speziell im Datenschutz und in Datensicherheit ausgebildetes Team an Entwicklern.

Personenbezogene Gesundheitsdaten der Nutzer werden in zwei gesondert zertifizierten Rechenzentren mit physischem Wachschatz gehostet.

GEGENSTAND DER DATENSCHUTZBESTIMMUNGEN

DOCTOLIB möchte seine Nutzer durch die Datenschutzbestimmung darüber informieren, wie DOCTOLIB die personenbezogenen Daten, die über die Internetseite <https://www.doctolib.de> oder über die auf dem Mobile verfügbare „Doctolib“ Anwendung, gesammelt wurden, schützt.

Die vorliegenden Datenschutzbestimmungen beschreiben die Art und Weise, die DOCTOLIB und die Gesundheitsfachkräfte als Abonnenten der Online-Services von DOCTOLIB verwenden, um die personenbezogenen Daten der Besucher und Nutzer (im Weiteren der/die „Nutzer“) bei der Benutzung und Navigation auf der Webseite www.doctolib.de (im Weiteren der „Webseite“) oder bei der Benutzung der mobilen Anwendung (im Weiteren „Anwendung“) zu verarbeiten und aufzubewahren.

Bestimmte personenbezogene Daten der Nutzer werden als gesundheitliche personenbezogene Daten verstanden, daher werden sie „gesundheitliche personenbezogene Daten“ bezeichnet.

Diese Datenschutzbestimmungen können geändert, ergänzt oder aktualisiert werden, insbesondere um alle Entwicklungen bei Gesetzen, Vorschriften, Rechtsprechung, Redaktion oder Technik zu beachten. Die personenbezogenen Daten des Nutzers werden jedoch immer nach den zum Zeitpunkt ihrer Erfassung geltenden Datenschutzbestimmungen behandelt, es sei denn es gilt eine rückwirkende Regel sieht anderes vor.

Die Datenschutzbestimmungen sind Teil der Allgemeinen Nutzungsbedingungen der Webseite.

IDENTITÄT UND KONTAKTDATEN DER VERANTWORTLICHEN STELLEN

Rechtliche Erklärung: Die für die Verarbeitung verantwortliche Stelle ist, gemäß Gesetz, die Person, die die Mittel und Zwecke der Verarbeitung bestimmt. Der Auftragsverarbeiter ist die Person, die im Namen und im Auftrag der verantwortlichen Stelle personenbezogene Daten verarbeitet. Der Auftragsverarbeiter handelt ausschließlich unter der Aufsicht und der Weisungen der verantwortlichen Stelle.

Verantwortliche Stelle für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist:

- Für die gesundheitlichen personenbezogenen Daten, die von dem Nutzer (i) bei der Online-Terminvereinbarung durch die Webseite oder die Anwendung oder (ii) von der Gesundheitsfachkraft in ihrem Doctolib-Terminkalender erfasst werden: Jeder Arzt individuell, bei dem Sie einen Termin vereinbart haben. In diesem Fall gilt jeder Arzt als Verantwortliche Stelle. Doctolib ist Auftragsverarbeiter: Doctolib handelt nach der besonderen Weisung der verantwortlichen Stelle.
- Für die Daten, die vom Nutzer bei der Einrichtung eines Kontos oder der Navigation auf der Webseite eingegeben wurden: DOCTOLIB GMBH, Wilhelmstraße 118, Aufgang C, 10963 Berlin, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Charlottenburg unter der Registernummer HRB 175963B, vertreten durch die Geschäftsführer Simon Krüger und Stanislas Niox-Chateau.

Je nachdem ob DOCTOLIB die verantwortliche Stelle oder der Auftragsverarbeiter ist, greift DOCTOLIB die geeigneten Maßnahmen zur Sicherstellung der Sicherheit und der Geheimhaltung der persönlichen Informationen, über die DOCTOLIB verfügt oder die DOCTOLIB in Einhaltung der BDSG und der DSGVO verarbeitet. Für weitere Information bezüglich der von DOCTOLIB erbrachte Dienstleistungen, leiten wir Sie auf die Nutzungsbedingungen der Webseite (<https://www.doctolib.de/terms>) weiter.

ERHEBUNG UND HERKUNFT DER DATEN

Alle Daten, die die Nutzer betreffen, werden nur direkt von ihnen erhoben.

Soweit erforderlich, verpflichten wir uns, ihre Einwilligung einzuholen und/oder ihnen zu gestatten, der Verwendung ihrer Daten für bestimmte Zwecke zu widersprechen.

In jedem Fall werden die Nutzer über die Zwecke informiert, wozu ihre Daten von DOCTOLIB über die verschiedenen Online-Datenerfassungsformulare, oder über unsere Cookies-Verwaltung erhoben werden.

ZWECK DER DATENVERARBEITUNG

Notwendigkeit der Erhebung von personenbezogenen Daten

Die meisten Services der DOCTOLIB setzen keine Registrierung voraus, der Nutzer kann die Webseite demzufolge ohne vorherige Anmeldung besuchen.

Bei der Online-Terminvereinbarung mit einem Arzt kann die Mitteilung von gewissen personenbezogenen Daten des Benutzers erforderlich sein. Wenn in diesen Fällen der Nutzer die verlangten Informationen nicht weitergeben möchte, kann er unter Umständen auf bestimmte Teile der Webseite oder der Anwendung nicht zugreifen und DOCTOLIB daraus folgend seine Anfrage nicht bearbeiten.

Zwecke

Die Rechtsgrundlage für die Erhebung der Benutzerdaten ist:

- unser berechtigtes Interesse an der Sicherstellung der besten Qualität unserer Dienstleistungen, an der bestmöglichen Nachverfolgung der Termine und der Betreuungsreise der Benutzer sowie an der Durchführung von Zufriedenheits Verbesserung des Betriebs unserer Website und unserer Anwendung.

- unser berechtigtes Interesse an der Durchführung von freiwilligen Meinungsumfragen zur Verbesserung unserer Dienstleistungen
- die Einwilligung der Benutzer, soweit diese nach geltendem Recht erforderlich ist, insbesondere in Bezug auf Werbung und Cookies.

Personenbezogene Daten der Nutzer werden zu folgenden Zwecken gesammelt:

- um dem Nutzer die Navigation auf der Webseite und die Benutzung der Anwendung zu ermöglichen,
- sie in Verbindung mit der Gesundheitsfachkraft zu setzen und sie zu ermöglichen,
- die Termine und Behandlungsverlauf der Nutzer– als auch die ihrer Verwandten- mit der Gesundheitsfachkraft zu verwalten (z.B. Terminbenachrichtigung zu erhalten, Termine zu ändern oder abzusagen)
- um den Benutzern einen optimalen Behandlungstermin zu gewähren.

Als Nebenzweck können die personenbezogenen Daten zu folgenden Zwecken verarbeitet werden:

- für Prävention und Bekämpfung von Computerbetrug (Spam, Hacking...)
- um die Navigation auf der Webseite und die Benutzung der anwendung zu verbessern
- freiwillige Meinungsumfragen über die Services von Doctolib anonym oder kurzfristig anonym durchzuführen
- Statistiken über die Anwendung des DOCTOLIB-Tools, eine interne Berichterstattung für die Forschung und Entwicklung Teams sowie eine an die Gesundheitsfachkräfte gerichtete Berichterstattung zu erstellen (dabei werden keine gesundheitlichen personenbezogenen Daten angewendet)

Mehr Details über die Verwaltung der Cookies finden Sie im Folgenden.

Der obligatorische oder fakultative Charakter der angeforderten personenbezogenen Daten und die möglichen Folgen einer Nichtbeantwortung werden zum Zeitpunkt ihrer Erhebung(en) angegeben.

ARTEN DER VERARBEITETEN PERSONENBEZOGENEN DATEN

DOCTOLIB kann als Auftragsverarbeiter für die Vergabe von Terminen, die Verwaltung von Terminen und der Behandlung ganz oder teilweise folgende Daten verarbeiten:

- Nachname (und Geburtsname), Vorname, Geburtsdatum
- Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Postanschrift (evtl. Digicode)
- Kennwort
- Grund für den Termin mit dem Behandler, Fachgebiet des Behandlers, Häufigkeit der Verabredungen.
- behandelnder und überweisender Arzt
- Terminverlauf
- Diejenigen Daten, die zur Patientenakte gehören, welche die Gesundheitsfachkraft mit dem Nutzer teilt.
- Dieselben Daten von Verwandten, für die der Nutzer Termine vereinbart.

DOCTOLIB kann als verantwortliche Stelle für die Terminvereinbarung und die Verwaltung von Terminen ganz oder teilweise folgende Daten erheben:

- um Ihnen die Navigation auf der Website oder die Nutzung der Anwendung zu ermöglichen: Verbindungsdaten und die Nutzung der Website oder der Anwendung.
- zur Verhinderung und Bekämpfung von Computerbetrug (Spamming, Hacking....): Computer-Hardware zum Surfen, IP-Adresse, Passwort (hashed)
- um die Navigation des Benutzers auf der Website oder die Nutzung der Anwendung zu verbessern: Login- und Nutzungsdaten
- zur Durchführung optionaler Meinungsumfragen: E-Mail-Adresse
- zur Durchführung von Kommunikationskampagnen: SMS, E-Mail, Telefon, Brief

KEINE WEITERGABE DER PERSONENBEZOGENEN DATEN

Personenbezogene Daten werden unter keinen Umständen an kommerzielle oder Werbepartner weitergeleitet.

Die personenbezogenen Daten dürfen von DOCTOLIB, Mutter- und Tochtergesellschaften und Unterauftragnehmer (Dienstleister) nur zur Erfüllung in aller Achtung des oben genannten Prinzips Zwecken der Datenschutzbestimmungen verwendet werden.

Im Rahmen ihres jeweiligen Verantwortungsgebietes und der oben genannten Zwecke, sind die Personen, die Zugang zu den Daten (ausgenommen davon die gesundheitlichen personenbezogenen Daten) der Doctolib Nutzer erhalten können, Angestellte des DOCTOLIB Kundenservice.

Außerdem, setzt DOCTOLIB Hostingprovider ein, die von dem französischen Gesundheitsministerium zertifiziert sind.

DOCTOLIB nutzt auch die Dienste mehrerer spezialisierter Unternehmen (Mailing, Publikumsanalyse), deren Liste den Betroffenen auf Anfrage an [datenschutz\[at\]doctolib.de](mailto:datenschutz[at]doctolib.de) zugesandt werden kann. Es werden ihnen keine persönlichen Gesundheitsdaten mitgeteilt. Wenn diese Unternehmen Server außerhalb der Europäischen Union nutzen, haben wir mit ihnen spezielle Verträge und Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission abgeschlossen, um die Übermittlung Ihrer Daten an diese Anbieter zu überwachen und zu sichern.

DAUER DER SPEICHERUNG

Daten werden nur solange gespeichert, wie es in Übereinstimmung mit dem anwendbaren Recht für die Erfüllung des jeweiligen Zwecks erforderlich ist.

RECHTE DER NUTZER

Immer wenn DOCTOLIB personenbezogene Daten bearbeitet, trifft DOCTOLIB alle erforderlichen Maßnahmen, um ihre Genauigkeit und Relevanz gemäß dem Zweck, für den sie erfasst werden, zu gewährleisten. Gemäß der DSGVO stehen Ihnen folgende Rechte zu:

- Recht auf Zugang, Auskunft, (Artikel 15 DSGVO), Berichtigung (Artikel 16 DSGVO), Aktualisieren, Vollständigkeit der Nutzerdaten
- Recht auf Verriegelung oder Löschung der personenbezogenen Daten (Artikel 17 DSGVO), falls diese ungenau, unvollständig, ambivalent, abgelaufen sind oder deren Erhebung, Benutzung, Mitteilung oder Speicherung verboten ist (mehr dazu)
- Recht auf jederzeitiges Widerrufen der Einwilligung (Artikel 13-2 DSGVO)
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Artikel 18 DSGVO)
- Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung (Artikel 21 DSGVO)

- Recht auf Datenübertragbarkeit der vom Nutzer eingegebenen Daten, soweit diese aufgrund eines Vertrages oder einer Einwilligung automatisiert verarbeitet werden (Artikel 20 DSGVO)

Falls der Nutzer wissen möchte, wie DOCTOLIB seine personenbezogenen Daten verwendet, Einspruch gegen die Verarbeitung einlegen möchte, oder er um eine Berichtigung bitten will, kann er DOCTOLIB schriftlich unter folgender Adresse kontaktieren: DOCTOLIB GMBH - DPO -- Wilhelmstraße 118, Aufgang C, 10963 Berlin, Deutschland oder per E-Mail an [datenschutz\[at\]doctolib.de](mailto:datenschutz[at]doctolib.de).

In diesem Fall muss der Nutzer die personenbezogenen Daten angeben, die DOCTOLIB korrigieren, aktualisieren oder löschen soll; dazu muss er sich mit einer Kopie seines Ausweises (Personalausweis oder Reisepass) genau identifizieren. Für die Anträge auf Löschung von personenbezogenen Daten sind die gesetzlichen Verpflichtungen von DOCTOLIB zur Aufbewahrung oder Archivierung der betroffenen Dokumente zu berücksichtigen. Sie haben zudem das Recht, sich bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns zu beschweren. Am Sitz von DOCTOLIB zuständige Aufsichtsbehörde ist die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Friedrichstr. 219, 10969 Berlin.

„COOKIES“ UND TAGS IM INTERNET

„COOKIES“

Ein „Cookie“ ist eine kleine Informationsdatei, die an den Browser des Nutzers geschickt und im Terminal des Nutzers (z.B. PC, Smartphone) gespeichert wird (nachstehend „Cookies“ genannt). Die Datei enthält Informationen wie den Domainnamen des Nutzers, den Internetprovider des Nutzers, das Betriebssystem des Nutzers sowie Datum und Uhrzeit des Zugriffs. Cookies können keinesfalls das Terminal des Nutzers beschädigen.

DOCTOLIB kann die Informationen des Nutzers über seinen Besuch der Webseite, die besuchten Seiten, die Nachforschungen (die gesundheitlichen personenbezogenen Daten sind davon ausgeschlossen) verarbeiten. Diese Informationen ermöglichen DOCTOLIB den Inhalt der Webseite, die Navigation des Nutzers zu verbessern.

Da Cookies das Surfen und/oder die Lieferung der von der Webseite vorgeschlagenen Services erleichtern, kann der Nutzer seinen Browser über das Menü „Einstellungen/Sicherheit“ konfigurieren, damit er entscheiden kann, ob er akzeptieren möchte, dass Cookies im Terminal umfassend oder je nach Absender gespeichert werden oder nicht. Der Nutzer kann seinen Browser auch so konfigurieren, dass ihm punktuell die Zustimmung oder Ablehnung der Cookies vorgeschlagen wird, bevor in seinem Terminal ein Cookie gespeichert werden kann. DOCTOLIB informiert den Nutzer, dass er in diesem Fall nicht über alle Funktionen seiner Navigationssoftware verfügen kann.

Lehnt der Nutzer die Speicherung von Cookies in seinem Terminal oder Browser ab, oder löscht der Nutzer die bereits gespeicherten Cookies, wird er darüber informiert, dass das Surfen und die Besuche der Webseite für ihn eingeschränkt sein können. Dies könnte auch der Fall sein, wenn DOCTOLIB oder einer seiner Dienstleister die technische Kompatibilität oder die Art des verwendeten Browsers, die Sprach- und Anzeigeparameter oder das Land, aus dem das Terminal mit dem Internet verbunden ist, nicht erkennen könnte.

DOCTOLIB lehnt jede Haftung für Folgen aus dem eingeschränkten Betrieb der Webseite und der von DOCTOLIB angebotenen Services ab, sofern (i) die Cookies durch den Nutzer abgelehnt wurden, (ii) DOCTOLIB, die zum Betrieb erforderlichen Cookies nicht speichern oder konsultieren kann.

Die Konfiguration für die Verwaltung der Cookies und für die Wahl des Nutzers ist bei jedem Browsers unterschiedlich. Im Hilfemenü des jeweiligen Browsers ist beschrieben, wie der Nutzer seine Wünsche in Bezug auf Cookies ändern kann. Der Nutzer kann jederzeit seine Wünsche und Wahl in Bezug auf Cookies ändern und neu umsetzen.

DOCTOLIB kann außerdem auf externe Dienstleister zugreifen, um sich bei der Erfassung und Bearbeitung der in diesem Abschnitt beschriebenen Informationen helfen zu lassen.

Schließlich, indem Sie auf die Symbole für soziale Netzwerke Twitter, Facebook, LinkedIn und Google Plus auf unserer Website oder in unserer mobilen Anwendung klicken und wenn Sie die Hinterlegung von Cookies akzeptiert haben, indem Sie Ihre Navigation auf unserer Website oder unserer mobilen Anwendung fortsetzen, können Twitter, Facebook, LinkedIn und Google Plus auch Cookies auf Ihren Geräten (Computer, Tablet, Mobiltelefon) ablegen. Diese Arten von Cookies werden nur mit Ihrer Zustimmung auf Ihren Geräten platziert, indem Sie unsere Website oder mobile Anwendung weiter durchsuchen. Sie können jedoch jederzeit Ihre Einwilligung zur Speicherung dieser Art von Cookies über unsere Cookie-Verwaltungsrichtlinie widerrufen.

„INTERNET TAGS“

DOCTOLIB kann gelegentlich Internet-Tags (auch Aktionstags genannt, Single-Pixel-GIFs, Clear GIFs, unsichtbare GIFs und 1x1-GIFs) verwenden und sie über eine Partnerwerbung oder einen Spezialpartner für Webanalysen verwenden, der sich eventuell im Ausland befinden kann (und daher die entsprechenden Informationen einschließlich der IP-Adresse des Nutzers speichern kann). Diese Tags werden sowohl in den Online-Werbungen untergebracht, damit die Surfer Zugang zur Webseite haben, als auch auf ihren verschiedenen Seiten. Diese Technologie erlaubt DOCTOLIB, die Antworten der Besucher auf der Webseite und die Effizienz ihrer Aktionen zu bewerten (z.B. Anzahl der Zugriffe einer Seite und der gesuchten Informationen) sowie die Nutzung dieser Webseite durch den Nutzer. Der externe Dienstleister (Werbepartner oder Web-Analyst) kann gegebenenfalls mit diesen Tags Informationen über die Besucher der Webseite und anderer Internet-Webseite sammeln, Berichte über die Tätigkeit der Webseite für DOCTOLIB erstellen und andere Services zu ihrer Nutzung und zum Internet liefern.

SICHERHEIT

Doctolib richtet alle technischen und organisatorischen Maßnahmen darauf aus, die sichere und geschützte Verarbeitung der personenbezogenen Daten zu gewährleisten.

In diesem Zusammenhang trifft DOCTOLIB alle notwendigen Vorkehrungen hinsichtlich der Art der Daten und der mit der Verarbeitung verbundenen Risiken, um die Sicherheit der Daten zu gewährleisten und insbesondere zu verhindern, dass sie verfälscht, beschädigt oder unbefugten Dritten zugänglich gemacht werden (physischer Schutz der Einrichtungen, Authentifizierungsprozess mit persönlichen und sicheren Zugang durch Benutzernamen und vertraulichen Kennwörter, Protokollierung der Verbindungsdaten, Verschlüsselung bestimmter Daten,...)

PERSONENBEZOGENE INFORMATIONEN UND MINDERJÄHRIGE

Prinzipiell richtet sich die Webseite und die auf der Webseite verfügbaren Services an volljährige Personen, die gemäß den Landesgesetzen, des Landes in dem sich der Nutzer befindet, Rechtsgeschäfte vornehmen dürfen.

Minderjährige unter 16 Jahre müssen die vorherige Zustimmung Ihres gesetzlichen Vertreters einholen, bevor sie ihre Daten auf der Webseite oder auf der Anwendung eingeben dürfen. Außer im Falle einer gesetzlichen Vorschrift der Vertraulichkeit oder mit der ärztlichen Geheimhaltungsverpflichtung, kann DOCTOLIB diesen Vertreter sofort informieren (i) über die spezifischen Kategorien der personenbezogenen Daten, die bei der minderjährigen Person erhoben werden, und (ii) über die Möglichkeit sich gegen die Erhebung, die Benutzung oder die Aufbewahrung dieser widersetzen.

Je nachdem, was die gesetzlichen Bestimmungen an dem gewöhnlichen Wohnungsort des Nutzers vorsehen, kann gemäß Artikel 8 DSGVO das Mindestalter bis auf 13 Jahre herabgesetzt werden.

WIE SIE UNS KONTAKTIEREN KÖNNEN

Wenn der Nutzer Fragen oder Reklamationen zur Einhaltung dieser Datenschutzbestimmungen durch DOCTOLIB hat, oder wenn der Nutzer DOCTOLIB Empfehlungen oder Kommentare zur Verbesserung der Qualität dieser Datenschutzbestimmungen machen möchte, kann er DOCTOLIB schriftlich unter folgender Anschrift kontaktieren: DOCTOLIB GMBH -- Wilhelmstraße 118, Aufgang C, 10963 Berlin, Deutschland oder [datenschutz\[at\]doctolib.de](mailto:datenschutz[at]doctolib.de).