

1 Informationen zur Datenverarbeitung nach Artikel 13 & 14 DSGVO zur Nutzung unserer Chatsoftware wsChat

Moin aus Hamburg,
wir freuen uns, dass Sie unsere Chatsoftware **wsChat** für Ihr Unternehmen nutzen möchten. wsChat ist keine Bot-Software, die nur standardisierte Antworten geben kann, **wsChat** ermöglicht den **Live-Dialog von Mensch zu Mensch** auf Ihrer Website.

Mittels **wsChat** wird dem Nutzer Ihrer Website angezeigt, ob gerade einer Ihrer Mitarbeiter online ist, um eine unmittelbare Antwort auf Fragen zu geben. **wsChat** wird exakt für Ihr Unternehmen konfiguriert, so dass **wsChat** nach Ihren Wünschen und mit Ihrem Corporate Design auf Ihrer Website läuft.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten (kurz „Daten“) ausschließlich auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen. Mit dieser Datenschutzerklärung wollen wir Sie über die Verarbeitung Ihrer Daten in unserem Unternehmen und die Ihnen zustehenden datenschutzrechtlichen Ansprüche und Rechte umfassend im Sinne der Art. 13 und 14 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) informieren.

Hinweise zur verantwortlichen Stelle entnehmen Sie bitte dem Impressum:

<https://www.webschuppen.com/impressum/>

1.1 Verarbeitungszwecke und Rechtsgrundlagen

1.1.1 Sie und Ihre Mitarbeiter

Wenn Sie als Website-Betreiber unsere Chat-Software wsChat nutzen möchten, benötigen wir von Ihnen Ihren Namen, Ihren Firmennamen und Ihre E-Mailadresse als Pflichtangaben (<https://www.ws-chat.de/>). Wir verarbeiten diese Daten zur Erfüllung von (vor-)vertraglichen Pflichten gemäß Artikel 6 (1) b DSGVO. Ohne diese Informationen können wir Ihnen kein Angebot zusenden bzw. Sie können die Demo-Version von wsChat nicht nutzen.

Wenn Sie noch Ihre Telefonnummer angeben, können wir Sie im Rahmen Ihrer Einwilligung (Art 6 (1) a DSGVO) für Rückfragen leichter erreichen.

Nach Installation und Freigabe Ihres wsChat-Clients haben Sie die Gelegenheit, Administratoren und Mitarbeiter (z.B. als Ansprechpartner) anzulegen. Dazu müssen folgende Daten angegeben werden: Name oder Alias und ein Passwort. Weitere freiwillige Daten können sein Fotos für das Profilbild. Bei Vertragsabschluss verarbeiten wir weitere vertragsrelevante Daten wie z.B. Adresse, Ansprechpartner, Kontaktdaten, Beratungshistorie, Abrechnungsdaten (Artikel 6 (1) b DSGVO).

Innerhalb der Chat-Software werden folgende Daten von Ihnen bzw. Ihren Mitarbeitern verarbeitet. Diese Verarbeitungen erfolgen gemäß Ihrem berechtigten Interesse an einer direkten und kundenfreundlichen Kommunikation auf Grundlage des Art. 6 (1) f DSGVO:

- Angegebener Name, Alias, ggfs. Kontaktdaten
- IP-Adresse
- Chatverlauf
- Terminvereinbarungen
- Videodaten bei Video-Live-Chats. Bei Video-Chats wird die Software Jitsi genutzt, um Videoinhalte zu streamen, inklusive Bildschirm-Übertragung für Präsentationen. Es findet keine Aufzeichnung von Inhalten statt. Jitsi wird in Ihrer Server-Instanz bei Exoscale „on premise“ betrieben, es findet keine Übermittlung an Dritte statt.

Bei jedem Aufruf Ihrer Internetseite, die mit **wsChat** ausgerüstet ist, werden durch die webschuppen GmbH Daten zu dem Zweck gesammelt, das Live-Chat-System zu betreiben und den Betrieb des Systems zu analysieren, zu warten und zu verbessern. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 (1) f DSGVO gemäß unserem berechtigten Interesse an einem funktionierendem System und dessen Weiterentwicklung.

1.1.2 Besucher Ihrer Website

Wenn Nutzer Ihrer Website Ihr Live-Chat-System nutzen, werden die von den Nutzern mitgeteilten Daten gespeichert, um deren Fragen durch Ihre eigenen Chat-Administratoren zu beantworten. Wenn Sie oder Ihre Mitarbeiter mit einem Nutzer per **wsChat** in Interaktion treten, werden Chatinhalte, Chatverlauf und bei Video-Chats auch Videodaten von Ihnen bzw. von Ihrem Mitarbeitern verarbeitet. Das Chat-Angebot kann von Nutzern ohne und mit Angabe von Namen oder Alias genutzt werden. Es kann eine Live-Weitergabe der Chat-Kommunikation an andere Mitarbeiter Ihres Unternehmens durchgeführt werden. Der Chatverlauf wird archiviert und kann per E-Mail weitergeleitet oder exportiert werden (z.B. in ein CRM). Diese Verarbeitung erfolgt gemäß Ihrem berechtigten Interesse an einer direkten und kundenfreundlichen Kommunikation auf Grundlage des Art. 6 (1) f DSGVO.

Zu den verarbeiteten Daten der Nutzer gehören

- Angegebener Name, Alias
- IP-Adresse
- Herkunftsland
- Besuchte Seiten
- Dauer des Besuchs der Seiten
- Chatverlauf
- Terminvereinbarungen
- Videodaten bei Video-Live-Chats

Es besteht die Möglichkeit, die Kontaktdaten wie Name, Telefon und E-Mail-Adresse zu erfassen, um die Kontaktaufnahme zu erleichtern. Nutzer können die Beratung jederzeit abbrechen.

1.2 Verarbeitung personenbezogener Daten zu Werbezwecken

Der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für Werbezwecke durch die webschuppen GmbH können Sie jederzeit widersprechen. Nutzen Sie dazu bitte die oben angegebene Adresse oder die E-Mailadresse info@webschuppen.com. Wir sind unter den gesetzlichen Voraussetzungen des § 7 Abs.3 UWG berechtigt, die E-Mail-Adresse von Kunden, die bei Vertragsabschluss angegeben wurden, zur Direktwerbung für eigene ähnliche Dienstleistungen zu nutzen. Wenn Sie keine Werbung per E-Mail von uns erhalten möchten, können Sie der Verwendung Ihrer Daten zu diesem Zweck jederzeit widersprechen. Eine Mitteilung in Textform an info@webschuppen.com reicht hierfür aus.

1.3 Wer erhält Ihre Daten?

Die Chat-Daten werden durch die Firma Exoscale (Schweiz) in einem Rechenzentrum in Deutschland verarbeitet.

Wenn wir einen Dienstleister im Sinn einer Auftragsverarbeitung einsetzen, bleiben wir dennoch für den Schutz Ihrer Daten verantwortlich. Sämtliche Auftragsverarbeiter sind vertraglich dazu verpflichtet, Ihre Daten vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der Leistungserbringung zu verarbeiten. Die von uns beauftragten Auftragsverarbeiter erhalten Ihre Daten, sofern diese die Daten zur Erfüllung ihrer

jeweiligen Leistung benötigen. Diese sind z.B. IT- Dienstleister, die wir für Betrieb und Sicherheit unseres IT-Systems benötigen sowie Softwareanbieter für die Durchführung unserer Geschäftsprozesse.

Darüber hinaus übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten an weitere Empfänger außerhalb des Unternehmens, soweit dies zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten erforderlich ist. Unter diesen Voraussetzungen können Empfänger personenbezogener Daten z.B. sein Steuerberater, Finanzamt, Wirtschafts- und Lohnsteuerprüfer, Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute

Weitere Datenempfänger können diejenigen Stellen sein, für die Sie uns Ihre Einwilligung zur Datenübermittlung erteilt haben oder an die wir aufgrund einer Interessenabwägung befugt sind, personenbezogene Daten zu übermitteln.

1.4 Datenübermittlung in Drittländer

Auch unser Chat-System ist ein sog. Cloud-Produkt und wird auf hochdynamischen Servern betrieben. Unser Hostingpartner ist ein Unternehmen aus der Schweiz, deren Server ausschließlich und explizit in Rechenzentren der deutschen Städte Frankfurt/Main und München betrieben werden. Die Datenverarbeitung durch den Hostingpartner Exoscale erfolgt aufgrund eines Angemessenheitsbeschlusses der EU.

Eine Datenübermittlung in ein Drittland (z.B. USA) findet nicht statt. Eine Übermittlung findet, wenn, nur im Einzelfall nur auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission, Standardvertragsklauseln, geeigneter Garantien oder Ihrer ausdrücklichen Zustimmung statt. Darüber informieren wir Sie bei Bedarf.

1.5 Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Wenn die Demo-Version abgelaufen ist oder ein Unternehmen den Vertrag kündigt, wird der Zugang/Account bei Ende des Demo-Zeitraums bzw. bei Vertragsende gesperrt und der Kund hat keinen Zugriff mehr auf **wsChat**. Die Chat-Daten werden bei der Demo-Version für 14 Tage gespeichert und wenn kein Vertrag zustande kommt, dann gelöscht.

Wenn ein bestehender Vertrag gekündigt wird, werden die Chat-Daten für längstens 6 Monate gespeichert. Danach ist auch kein Export von (Alt-) Daten/Chats mehr möglich.

Nicht mehr benötigte Daten von Kunden werden nach Beendigung des Vertrages nach 4 Jahren (wegen ggfs. anhängender Gewährleistungsansprüche) gelöscht. Einzelne Daten können aus gesetzlichen, steuerlichen oder handelsrechtlichen Gründen längerer Speicherpflichten unterliegen und dürfen erst nach Ablauf dieser gesetzlichen Pflichten gelöscht werden.

Bei Rechtsstreitigkeiten, bei denen die Daten als Beweis benötigt werden, werden die Daten erst nach Beendigung der Rechtsstreitigkeiten gelöscht.

1.6 Welche Datenschutzrechte haben Sie?

Betroffene Personen haben jederzeit das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung oder auf Einschränkung der Verarbeitung ihrer Daten. Sie können Einwilligungen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, die Datenverarbeitung bis zur Wirkung Ihres Widerrufs bleibt rechtens. Sie können Ihre gespeicherten personenbezogenen Daten unter bestimmten Umständen zur Datenübertragung in elektronischer Form oder in Kopie erhalten.

1.6.1 Widerrufsrecht

Eine Einwilligung ist stets freiwillig. Wird sie nicht erteilt, entstehen keine Nachteile. Ihre Einwilligung kann jederzeit ohne Angabe von Gründen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen oder abgeändert werden. Bereits erfolgte Datenverarbeitungen bleiben davon unberührt. Bitte senden Sie Ihren Widerruf entweder an unsere postalische Adresse oder an info@webschuppen.com.

1.6.2 Widerspruchsrecht:

Verarbeiten wir Ihre Daten aus berechtigtem Interesse, so können Sie gegen diese Datenverarbeitung jederzeit Widerspruch einlegen. Dies würde auch für ein Profiling gelten. Wir führen allerdings kein automatisiertes Profiling durch. Wir verarbeiten dann Ihre Daten nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Der Verarbeitung Ihrer Daten zum Zweck der Direktwerbung können Sie jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen.

1.7 Beschwerderecht:

Sind Sie der Meinung, dass wir bei der Verarbeitung Ihrer Daten gegen deutsches oder europäisches Datenschutzrecht verstoßen, so bitten wir Sie, mit uns Kontakt aufzunehmen, um Fragen aufklären zu können. Bitte kontaktieren Sie uns entweder postalisch (Adresse siehe oben) per E-Mail: info@webschuppen.com. Im Zweifel können wir zusätzliche Informationen zur Bestätigung Ihrer Identität anfordern. Zudem steht Ihnen ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu.

2 Dokumentenstatus

Dieses Dokument wird regelmäßig – jedoch mindestens alle zwei Jahre auf Aktualität geprüft und bei Bedarf angepasst, beschlossen und erneut bekannt gegeben.

Aktuelle Version 1.1

Dokumenthistorie

Version	Datum	Beschreibung	Name
0.9	12.12.2022	Konzeption webschuppen GmbH, Trossingen	
1.0	18.01.2023	Freigabe webschuppen GmbH, Trossingen	
1.1	03.02.2023	Revision	