

Datenschutzhinweis gemäß EU-Datenschutz- Grundverordnung (DSGVO)

Tierärzteezentrum Neuland
Münch & Dr. Sarter GbR
Kopernikusstraße 35
50126 Bergheim

Sehr geehrte Tierhalterin, sehr geehrter Tierhalter,

der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ist uns wichtig. Nachfolgend informieren wir Sie darüber, welche Daten wir zu welchen Zwecken verarbeiten und welche Rechte Ihnen zustehen. Zur Durchführung des zwischen Ihnen und uns geschlossenen Behandlungsvertrags verarbeiten wir personenbezogene Daten gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO – insbesondere Ihre/n Namen, Anschrift, Telefon- und Mobilnummer sowie E-Mail-Adresse. Diese Daten benötigen wir u. a., um Behandlungstermine abzustimmen, Rückfragen zur Behandlung zu klären oder Sie an Kontrolluntersuchungen und Impfungen zu erinnern.

Zusätzlich verarbeiten wir tierbezogene Daten (z. B. Name des Tieres, Tierart, Alter, medizinische Befunde, Laborergebnisse, Impfstatus, Diagnosen und Medikationshistorie), soweit dies für Diagnose, Behandlung, Nachsorge und Dokumentation erforderlich ist.

1. Verantwortliche Stelle

Tierärzteezentrum Neuland
Münch & Dr. Sarter GbR
Kopernikusstraße 35
50126 Bergheim

Kontakt Datenschutz:

Tel.: 02271/5885269

E-Mail: info@tierarztpraxis-horrem.de

Datenschutzbeauftragter: John Weusten

2. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten gemäß Art. 4 DSGVO im Einklang mit den Bestimmungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG-neu).

Die Verarbeitung Ihrer Kontaktdaten erfolgt im Rahmen Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 a) DSGVO), die Sie jederzeit widerrufen können.

Die Speicherung der Einwilligungserklärung erfolgt zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen nach Art. 6 Abs. 1 c), Art. 5 Abs. 2, Art. 7 Abs. 1 DSGVO.

Wir verarbeiten dementsprechend Ihre Daten:

- zur Erfüllung des Behandlungsvertrags (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO),
- zur Erfüllung gesetzlicher Dokumentationspflichten (tierärztliche Behandlungsdokumentationen sind nach den Berufsordnungen der Tierärztekammern grundsätzlich mindestens fünf Jahre nach Abschluss der Behandlung aufzubewahren, soweit nicht spezialgesetzliche Vorschriften – insbesondere des Tierarzneimittelrechts – längere Fristen vorsehen.)
- zur Wahrung berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), z. B. Terminerinnerungen oder OP-Nachsorge,
- auf Grundlage Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO), soweit angegeben.

3. Kategorien der verarbeiteten Daten

- Bestandsdaten (Name, Anschrift, Telefon-/Mobilnummer, E-Mail),
- Tierbezogene Daten (Befunde, Diagnosen, Labor, Impfstatus, Medikation),
- Kommunikationsdaten (Inhalte aus Kontaktaufnahmen, Nachrichten, Anrufe),
- Ggf. Versicherungsdaten (bei Tierkrankenversicherung / Kostenerstattung).

4. Datenverarbeitung über unsere Website

Beim Besuch unserer Website www.tzn-bergheim.de verarbeiten wir Daten wie folgt:

4.1 Kontaktformular

Über das Kontaktformular übermitteln Sie Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Ihr Anliegen an unser Team, damit wir auf Ihre Anfrage reagieren können. Diese Daten werden nicht an Dritte weitergegeben (Art. 6 Abs. 1 lit. B bzw. lit. F DSGVO).

4.2 Neukundenformular

Über das Neukundenformular erheben wir ihre persönlichen Daten (Name, Anschrift, Kontaktmöglichkeiten, Geburtsdatum), Angaben zu Ihrem Tier, sowie ihrer Tierkrankenversicherung, um Sie als Patientenbesitzer anzulegen und die Behandlung vor- und nachzubereiten.

4.3 Online-Terminbuchung

Für die Online-Terminbuchung und die digitale Patientenkommunikation nutzen wir die Plattform petsXL, betrieben von der Veterinärmedizinisches Dienstleistungszentrum (VetZ) GmbH, Sattlerstraße 40, 30916 Isernhagen. Über petsXL können Sie online Termine vereinbaren, sich per QR-Code anmelden (Komfort-Check-in), Dokumente digital ausfüllen und unterschreiben sowie mit uns kommunizieren. Dabei werden die von Ihnen bereitgestellten Kontakt-, Termin- und Kommunikationsdaten verarbeitet und bei petsXL gespeichert. Rechtsgrundlage ist die Erfüllung bzw. Anbahnung des Behandlungsvertrags (Art. 6 Abs. 1 lit. B DSGVO) sowie, soweit Sie diese erteilen, Ihre Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. A DSGVO). Soweit petsXL personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeitet, erfolgt dies auf Grundlage eines Auftragsvertragsvertrags nach Art. 28 DSGVO. Einzelheiten zur Datenverarbeitung durch petsXL – einschließlich eingesetzter Subdienstleister und etwaiger Übermittlungen in Drittländer – finden Sie in der Datenschutzerklärung von petsXL unter www.petsxl.com/datenschutz.

4.4 Cookies

Auf unserer Website setzen wir Cookies und vergleichbare Technologien ein. Technisch notwendige Cookies, die für den Betrieb der Website erforderlich sind, verarbeiten wir auf Grundlage unseres berechtigten Interesses (§ 25 Abs. 2 TDDDG i. V. m. Art. 6 Abs. 1 lit. F DSGVO). Alle nicht notwendigen Cookies – insbesondere zu Statistik- und Marketingzwecken – setzen wir ausschließlich mit Ihrer Einwilligung, die Sie über unser Cookie-Banner erteilen (§ 25 Abs. 1 TDDDG i. V. m. Art. 6 Abs. 1 lit. A DSGVO). Ihre getroffene Auswahl können Sie jederzeit über die Cookie-Einstellungen mit Wirkung für die Zukunft ändern oder widerrufen.

4.5 Google Analytics

Auf Grundlage Ihrer Einwilligung nutzen wir Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Ireland Limited, um die Nutzung unserer Website statistisch auszuwerten und unser Angebot zu verbessern (Art. 6 Abs. 1 lit. A DSGVO). Die Einwilligung erteilen Sie über unser Cookie-Banner und können sie dort jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Dabei können personenbezogene Daten auch an die Google LLC in den USA übermittelt werden. Grundlage der Übermittlung sind das EU-US Data Privacy Framework sowie die EU-Standardvertragsklauseln. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung finden Sie in der Datenschutzerklärung von Google.

6. Kommunikation

6.1 Telefonie

Bei der telefonischen Kommunikation erfassen und speichern wir Telefonnummern und werten angenommene sowie verpasste Anrufe aus, um unser Service-Level für Sie zu verbessern (Art. 6 Abs. 1 lit. F DSGVO). Können unsere Mitarbeitenden ein Gespräch nicht annehmen, wird der Anruf an den KI-Assistenten Fonio weitergeleitet. Die Datenverarbeitung von Fonio ist wie folgt geregelt: www.fonio.ai/de/datenschutzerklärung-app

In besonderen Notfallsituationen wird unser Team gesondert über Slack informiert (Name, Telefonnummer und Anliegen) – Die Datenverarbeitung in Slack können Sie hier abrufen: <https://slack.com/intl/de-de/trust/privacy/privacy-policy>

6.2 WhatsApp Business

Auf eigenen Wunsch können Sie uns über WhatsApp Business Bilder, Befunde oder Fragen zusenden. Medizinisch relevante Inhalte übernehmen wir in die Patientenakte; der WhatsApp-Chatverlauf selbst wird spätestens 90 Tage nach Abschluss Ihres Anliegens gelöscht. Bitte beachten Sie, dass WhatsApp vom US-Anbieter Meta betrieben wird; die Nutzung erfolgt ausschließlich auf Ihren ausdrücklichen Wunsch (Art. 6 Abs. 1 lit. A DSGVO). Gerne stehen Ihnen alternativ Telefon und E-Mail zur Verfügung.

6.3 E-Mail (Microsoft 365 / Outlook)

Für die weitere Kommunikation nutzen wir Microsoft 365. Auf eigenen Wunsch können Sie uns per E-Mail Bilder, Befunde oder Fragen senden. Behandlungsrelevante Inhalte übernehmen wir in die Patientenakte. E-Mail-Verläufe werden gelöscht, sobald der jeweilige Zweck erfüllt ist, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (z. B. steuer- und handelsrechtliche Fristen von sechs bzw. zehn Jahren) entgegenstehen.

7. KI-gestützte Systeme

7.1 ChatGPT Business

Zur Unterstützung der Behandlungsdokumentation setzen wir Mistral AI ein. Die Verarbeitung erfolgt in einer Cloud-Umgebung. Die Sprachaufnahmen werden nach Verarbeitung gelöscht. Die im Rahmen unseres Business-Workspaces verarbeiteten Inhalte werden von Mistral nicht zum Training der KI-Modelle verwendet. Personenbezogene Daten werden nur verarbeitet, soweit dies für den jeweiligen Verarbeitungszweck erforderlich ist und nach Möglichkeit pseudonymisiert.

8. Videoüberwachung

Zur Nachvollziehbarkeit von Einbrüchen, Beschädigungen oder Vandalismus setzen wir eine Videoüberwachung ein (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Insgesamt 11 Kameras erfassen ausschließlich den Außenbereich des Gebäudes (Einfahrt, Kunden- und Mitarbeiterparkplatz sowie die Wege rund um das Gebäude). Im Inneren des Gebäudes findet keine Kameraüberwachung statt. Die Aufnahmen werden nach 10 Tagen gelöscht. Diese Speicherdauer ist erforderlich, weil Schäden – etwa durch Einbruch oder Vandalismus – häufig erst zeitverzögert festgestellt werden (zum Beispiel nach Wochenenden oder Urlaubszeiten) und wir die Aufnahmen benötigen, um die Verursacher auf dieser Grundlage haftbar machen zu können.

9. Empfänger Ihrer Daten

Datenaustausch erfolgt ausschließlich, wenn dies zur Behandlung erforderlich ist, insbesondere mit:

- Überweisende Tierärztinnen und Tierärzte (Austausch von Vorbefunden, Übermittlung der Rücküberweisung zur Weiterbehandlung beim überweisenden Tierarzt),
- Labore, Kliniken, Diagnostikpartner,
- Tierkrankenversicherungen (bei Kostenerstattung / Abtretung),

- Von uns beauftragte Auftragsverarbeiter: Wir arbeiten im Bereich der Abrechnung mit der BFS health finance GmbH zusammen. Im Rahmen der Zusammenarbeit mit BFS werden gegebenenfalls Adressdaten (Name, Geburtsdatum und Anschrift) zum Zwecke der Bonitätsprüfung an die infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden oder an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden übermittelt. BFS gewährleistet die korrekte Bearbeitung der von uns vorgegebenen Rechnungen. Weitere Informationen zum Datenschutz erfahren Sie unter: <https://meinebfs.de/datenschutz/>.

10. Übermittlung in Drittländer

Bei der Nutzung einzelner Dienste können personenbezogene Daten in Länder außerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums (insbesondere die USA) übermittelt werden. Dies betrifft namentlich Google Analytics (Google LLC, USA; siehe Abschnitt 4.5) sowie WhatsApp Business (Meta Platforms Inc., USA; siehe Abschnitt 6.3).

Grundlage dieser Übermittlungen ist, soweit der jeweilige Anbieter zertifiziert ist, das EU-US Data Privacy Framework; ergänzend bestehen mit den Anbietern EU-Standardvertragsklauseln nach Art. 46 Abs. 2 lit. c DSGVO. Trotz dieser Garantien kann nicht vollständig ausgeschlossen werden, dass US-Behörden auf die übermittelten Daten zugreifen. Soweit die Übermittlung auf Ihrer Einwilligung beruht, erfolgt sie zusätzlich auf Grundlage des Art. 49 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Bei den von uns eingesetzten KI-gestützten Systemen (Abschnitt 7) hängt eine mögliche Drittlandübermittlung vom jeweiligen Anbieter und Verarbeitungsstandort ab.

11. Speicherdauer

Wir speichern Ihre Daten nur so lange, wie es für die jeweiligen Zwecke oder aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich ist. Die konkreten Fristen ergeben sich aus den vorstehenden Abschnitten: Videoaufnahmen werden nach 10 Tagen gelöscht (Abschnitt 8), WhatsApp-Chatverläufe spätestens 90 Tage nach Abschluss des Anliegens (Abschnitt 6.3) und E-Mail-Verläufe nach Zweckerfüllung, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen entgegenstehen (Abschnitt 6.4).

Daten der Behandlungsdokumentation bewahren wir im Rahmen der geltenden Aufbewahrungspflichten auf und löschen sie anschließend (siehe Ausführungen unter 2.).

12. Erforderlichkeit der Bereitstellung Ihrer Daten

Die Bereitstellung bestimmter Daten ist für die Durchführung des Behandlungsvertrags erforderlich. Ohne Ihre Kontaktdaten sowie die für die Behandlung notwendigen tierbezogenen Angaben können wir eine tierärztliche Versorgung Ihres Tieres nicht oder nur eingeschränkt erbringen. Darüber hinausgehende Angaben stellen Sie freiwillig bereit; ihre Nichtangabe hat keine nachteiligen Folgen für die Behandlung.

13. Automatisierte Entscheidungsfindung

Eine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling mit rechtlicher Wirkung Ihnen gegenüber im Sinne des Art. 22 DSGVO findet nicht statt. Die von uns eingesetzten KI-gestützten Systeme dienen ausschließlich der Unterstützung; Entscheidungen über Diagnose und Behandlung treffen stets unsere Tierärztinnen und Tierärzte.

14. Ihre Rechte

Unter den oben angegebenen Kontaktdaten können Sie jederzeit folgende Rechte ausüben:

- Auskunft über die bei uns gespeicherten Daten und deren Verarbeitung
- Berichtigung unrichtiger personenbezogener Daten
- Löschung der bei uns gespeicherten Daten
- Einschränkung der Datenverarbeitung, sofern wir die Daten aufgrund gesetzlicher Pflichten noch nicht löschen können oder dürfen
- Widerspruch gegen die Verarbeitung der Daten bei uns
- Datenübertragbarkeit.

Wenn Sie durch eine Erklärung eingewilligt haben, dass wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten dürfen, können Sie die Einwilligung jederzeit für die Zukunft widerrufen. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung, die aufgrund der Einwilligung in dem Zeitraum bis zum Widerruf erfolgt ist, nicht berührt. Der Widerruf kann grundsätzlich formfrei eingelegt werden. Aus Nachweisgründen bitten wir Sie jedoch, den Widerruf per Post oder E-Mail zu erklären, an die am Anfang dieses Infoblatts angegebenen Kontaktdaten, bitte verwenden Sie den Betreff „Widerruf der Einwilligung“.

15. Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde

Sie haben das Recht, sich bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde zu beschweren. Zuständig ist die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen (LDI NRW), Postfach 20 04 44, 40102 Düsseldorf.