

Stand: 17.08.2022

Im Folgenden möchten wir Sie in verständlicher und kompakter Form über die Verarbeitung Ihrer Daten bei Nutzung unseres WhatsApp Service-Chatbot durch die Bäderlandschaft Potsdam GmbH sowie Ihre diesbezüglichen Rechte unterrichten. Bitte beachten Sie, dass für einige Angebote der Bäderlandschaft Potsdam GmbH zusätzliche Datenschutzhinweise gelten können. Diese zusätzlichen Bedingungen, auf die wir Sie erforderlichenfalls gesondert hinweisen werden, ergänzen die nachfolgenden Datenschutzhinweise.

1. Verantwortlicher

Verantwortlicher im Sinne der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) für die nachfolgend beschriebenen Datenverarbeitungen ist die Bäderlandschaft Potsdam GmbH, Steinstraße 104-106 Haus 14, 14480 Potsdam, (im Folgenden: BLP).

2. Datenschutzbeauftragter

Bei Fragen zum Thema Datenschutz können Sie sich jederzeit an unser Datenschutzteam wenden:

- per E-Mail: datenschutz@blp-potsdam.de
- per Post:
Bäderlandschaft Potsdam GmbH
Dr. Martin Schmidt / Datenschutz
Steinstraße 104-106, Haus 14
14480 Potsdam

3. Datenverarbeitungen

Zum Zweck der Bearbeitung von Anfragen von Nutzer:innen setzt die BLP einen sogenannten Service-Chatbot ein. Dieser kann entweder über WhatsApp (WhatsApp Business API) oder ein Chat-Widget auf der Website der BLP (<https://www.swp-potsdam.de/de/b%c3%a4der/>) erreicht werden. Der intelligente Service-Chatbot beantwortet automatisiert Ihre Anfragen und spielt Ihnen passende Antworten über den jeweils gewählten Kommunikationskanal aus.

Im Rahmen Ihrer Kontaktaufnahme und Kommunikation mit unserem Service-Chatbot verarbeiten wir personenbezogene Daten, die sich aus den von Ihnen eingegebenen Textnachrichten oder Anhänge ergeben. Dies betrifft beispielsweise Ihren Vor- und Zunamen, Ihre Kunden-, Ticket- oder Reservierungsnummer, Ihre E-Mail-Adresse oder Ihre Anschrift.

Abhängig vom gewählten Kommunikationskanal werden zudem folgende personenbezogene Daten verarbeitet:

- WhatsApp: Bei der Nutzung des Service-Chatbot über den Messenger Dienst WhatsApp erheben und verarbeiten wir zusätzlich zu den oben genannten Daten Ihre Telefonnummer und Ihren Nutzernamen. Außerdem werden sogenannte Logfiles (beispielsweise Informationen über das verwendete Betriebssystem und die genutzte WhatsApp-Version verarbeitet.
- Chat-Widget: Sofern Sie das Chat-Widget auf der Website der BLP als Kommunikationskanal mit dem Service-Chatbot verwenden, werden zusätzlich zu den oben dargestellten Daten Browser-Logfiles verarbeitet. Diese enthalten beispielsweise Informationen über die Zugriffszeit, die IP- oder DNS-Adresse, übertragene Bytes, verwendeter Browser, verwendetes Betriebssystem usw.).

Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung ist Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. b) DSGVO für Fälle, in denen die Verarbeitung für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist.

In anderen Fällen beruht die Datenverarbeitung auf unserem überwiegenden berechtigten Interesse, Fragen oder Anliegen unserer Kunden oder Interessenten schnell und unkompliziert

beantworten und unseren Kundendienst entlasten zu können (vgl. Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DSGVO). Dazu wird ggf. bei Nachfragen auf die Website der Bäderlandschaft Potsdam verwiesen.

4. Empfänger

Um Ihnen den Service-Chatbot über die WhatsApp Business API oder den Chat-Widget zur Verfügung zu stellen, setzen wir einen externen Dienstleister (Auftragsverarbeiter) ein. Diesen haben wir durch Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrages zur Einhaltung der DSGVO verpflichtet. Der Auftragsverarbeiter verarbeitet die Daten in unserem Auftrag und erhält sie nur in dem Umfang und für den Zeitraum, der für die Erbringung der Leistungen erforderlich ist.

5. Dauer der Datenspeicherung

Alle personenbezogenen Daten werden nach spätestens 30 Tagen gelöscht. Die personenbezogenen Daten, die sich aus den gesendeten Textnachrichten ergeben, werden entweder nach abschließender Bearbeitung Ihrer Anfrage anonymisiert oder ebenfalls nach 30 Tagen aus unseren Service-Chatbot-Systemen entfernt. Der auf Ihrem Endgerät gespeicherte Chatverlauf wird hierdurch nicht beeinträchtigt.

6. Ihre Rechte

Ihnen steht jederzeit das Recht zu, eine Übersicht bzw. Auskunft der über Ihre Person gespeicherten Daten zu verlangen. Falls bei uns gespeicherte Daten falsch oder nicht mehr aktuell sein sollten, haben Sie das Recht, diese Daten berichtigen zu lassen. Sie können außerdem die Löschung Ihrer Daten verlangen. Sollte die Löschung aufgrund anderer Rechtsvorschriften nicht möglich sein (z. B. aufgrund von Aufbewahrungspflichten nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Buchführung), werden die Daten gesperrt, so dass sie nur noch für diesen gesetzlichen Zweck verfügbar sind. Sie können die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten außerdem einschränken lassen, wenn z. B. die Richtigkeit der Daten von Ihrer Seite angezweifelt wird. Ihnen steht das Recht auf Datenübertragbarkeit zu, d. h., dass wir Ihnen auf Wunsch eine digitale Kopie der von Ihnen bereitgestellten personenbezogenen Daten zukommen lassen.

Um Ihre hier beschriebenen Rechte geltend zu machen, können Sie sich jederzeit an die oben genannten Kontaktdaten wenden.

Sie haben das Recht, eine einmal erteilte Einwilligung jederzeit uns gegenüber zu widerrufen. Dies hat zur Folge, dass wir die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruhte, für die Zukunft nicht mehr fortführen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit, der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung, nicht berührt.

Soweit wir Ihre Daten auf Grundlage von berechtigten Interessen verarbeiten, haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten einzulegen aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Geht es um einen Widerspruch gegen die Datenverarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung haben Sie ein generelles Widerspruchsrecht, das auch ohne die Angabe von Gründen von uns umgesetzt wird.

Möchten Sie von Ihrem Widerrufs- oder Widerspruchsrecht Gebrauch machen, genügt eine formlose Mitteilung an die an die oben genannten Kontaktdaten.

Sie haben schließlich das Recht, sich bei der für die BLP zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren: Die Landesbeauftragte für den Datenschutz und für das Recht auf

Akteneinsicht Brandenburg, Dagmar Hartge, Stahnsdorfer Damm 77, 14532 Kleinmachnow. Sie können sich auch an die Datenschutzbehörde an Ihrem Wohnort wenden, die Ihr Anliegen dann an die zuständige Behörde weiterleiten wird.