**Datenschutzhinweise zum Einsatz von HubSpot**

Hinweis: Diese Hinweise ergänzen unsere allgemeinen Datenschutzhinweise für „dbkg.de“ und „infoservices.dbkg.de“. Sie beschreiben das Hosting von „infoservices.dbkg.de“ sowie den Einsatz unserer HubSpot-Chatflows und HubSpot-Formulare.

## 1. Einsatz von HubSpot

Auf „dbkg.de“ und „infoservices.dbkg.de“ setzen wir Dienste der HubSpot-Gruppe ein. Die Webseite „infoservices.dbkg.de“ wird außerdem über HubSpot gehostet. Anbieter ist:

HubSpot, Inc.
Two Canal Park
Cambridge, MA 02141
USA

Bei der Erbringung der HubSpot-Dienste können neben HubSpot, Inc. auch weitere Unternehmen der HubSpot-Gruppe beteiligt sein.

HubSpot wird auf unserer Webseite insbesondere für folgende Funktionen eingesetzt:

- Hosting von „infoservices.dbkg.de“ und technische Bereitstellung der HubSpot-Funktionen
- Bearbeitung von Kontakt- und Beratungsanfragen
- Bereitstellung interaktiver Chatflows
- Kommunikation mit Interessierten und Nutzern
- Bereitstellung und Verwaltung von Formularen

## 2. Welche Daten werden verarbeitet?

Im Rahmen der Nutzung von HubSpot können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Zugriffs, aufgerufene Seiten und Inhalte, Informationen zum verwendeten Browser und Endgerät, technische Protokoll- und Nutzungsdaten, Cookie- und Session-Informationen, Daten aus Formularen, Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer, Inhalte von Kontakt- oder Beratungsanfragen, Angaben zu Einwilligungen und Kommunikationswünschen, Chatantworten und technische Informationen zum Ablauf eines Chatdialogs.

## 3. Chatflows

Auf unserer Webseite werden interaktive Chatflows eingesetzt. Dabei handelt es sich um digitale Frage-und-Antwort-Assistenten, die Nutzerinnen und Nutzer durch vordefinierte Informationsangebote führen.

Dies betrifft insbesondere folgende Chatflows:

- **Klinikfinder**
- **Reha-Antrag**
- **Widerspruch**
- **Prävention**

- **Präadmission**

Der Chatflow „Klinikfinder“ unterstützt bei der allgemeinen Orientierung und bei der Suche nach einer geeigneten Reha-Klinik.

Der Chatflow „Reha-Antrag“ vermittelt allgemeine Informationen zum Ablauf eines Reha-Antrags.

Der Chatflow „Widerspruch“ unterstützt bei der allgemeinen Einordnung einer Rückmeldung des Kostenträgers und zeigt mögliche nächste Schritte auf.

Der Chatflow „Prävention“ informiert über Präventionsangebote, Zugangsvoraussetzungen, Ablauf, Anmeldung und Kosten, beispielsweise zu RV Fit. Er nutzt dazu bestehende Informationsartikel.

Der Chatflow „Präadmission“ informiert über die Vorbereitung auf einen bereits bewilligten Reha-Aufenthalt. Dazu gehören Anreise, Reisekosten, Packliste, mitzubringende Unterlagen und besondere Bedarfe. Er nutzt bestehende Informationsartikel und verweist auf passende Inhalte.

Die Chatflows ersetzen keine medizinische, rechtliche oder individuelle sozialrechtliche Beratung.

### 3.1. Keine Eingabe medizinischer Details

Die Chatflows sind grundsätzlich so gestaltet, dass keine medizinischen Freitextangaben erforderlich sind. Es werden insbesondere keine Diagnosen, Befundberichte oder Angaben zu Medikamenten abgefragt.

Bitte geben Sie in den Chatflows trotzdem keine medizinischen oder sonstigen vertraulichen Informationen ein. Dazu gehören insbesondere:

- Diagnosen
- Befundinhalte
- Angaben zu Medikamenten
- ausführlichen medizinischen Schilderungen
- sonstigen Gesundheitsdaten
- Informationen über andere Personen

Die Chatflows enthalten teilweise Auswahlmöglichkeiten zu Behandlungsbereichen, Beschwerden oder zur persönlichen Situation. Solche Angaben können – je nach Zusammenhang – Rückschlüsse auf den Gesundheitszustand zulassen. Deshalb werden möglichst allgemeine Auswahloptionen verwendet und keine medizinischen Freitextfelder angeboten.

### 3.2. Verarbeitung der Chatangaben

Die von Ihnen ausgewählten Antworten können zur Steuerung des jeweiligen Chatflows verarbeitet werden. Dadurch kann der Chat beispielsweise passende allgemeine Informationen, Artikel, Kliniken oder nächste Schritte anzeigen.

Die Chatangaben werden für 150 Tage gespeichert.

Wenn Sie ausdrücklich einwilligen, werden Ihre Chatangaben mit Ihren Kontaktdaten verknüpft und zur Bearbeitung Ihrer Beratungsanfrage verwendet.

Eine automatisierte medizinische Diagnose oder eine medizinische Behandlungsempfehlung findet nicht statt.

### 3.3. Klinikfinder

Der Klinikfinder fragt insbesondere allgemeine Auswahlkriterien wie Behandlungsbereich und Region ab. Auf dieser Grundlage können passende Einrichtungen oder allgemeine Informationen angezeigt werden.

Die Auswahl dient ausschließlich der allgemeinen Orientierung. Sie stellt keine medizinische Empfehlung und keine verbindliche Entscheidung über die Eignung einer Klinik dar.

Die im Klinikfinder eingegebenen oder ausgewählten Angaben werden für 150 Tage gespeichert.

### 3.4. Chatflow „Reha-Antrag“

Der Chatflow „Reha-Antrag“ vermittelt allgemeine Informationen zu möglichen Schritten eines Reha-Antrags. Er kann beispielsweise auf Informationsseiten, Checklisten oder weitere Hinweise verweisen.

Der Chatflow fragt keine Diagnosen, Medikamente oder Befundinhalte ab und bietet hierfür keine Freitextfelder an.

Wenn Sie eine persönliche Beratung auswählen, kann eine Kontaktaufnahme mit unserem Beratungsteam angeboten werden. Die hierfür erforderlichen Kontaktdaten werden nur verarbeitet, soweit dies zur Bearbeitung des Beratungswunsches erforderlich ist.

### 3.5. Chatflow „Widerspruch“

Der Chatflow „Widerspruch“ unterstützt bei der allgemeinen Einordnung verschiedener Rückmeldungen eines Kostenträgers. Dazu können beispielsweise Auswahlmöglichkeiten zu einer Genehmigung, einer anderen zugewiesenen Klinik, einer Zuzahlung, Mehrkosten oder einer Ablehnung angezeigt werden.

Die Informationen dienen ausschließlich der allgemeinen Orientierung und ersetzen keine individuelle Rechtsberatung.

Wenn Sie eine persönliche Beratung auswählen, kann Ihre Anfrage an die zuständige Beratungseinheit weitergeleitet werden. Medizinische Details sollten nicht über den Chat übermittelt werden.

### 3.6. Persönliche Beratung

In den Chatflows „Klinikfinder“, „Reha-Antrag“, „Widerspruch“ und „Prävention“ können Sie eine persönliche Beratung per E-Mail oder einen Rückruf anfordern.

Je nach ausgewählter Kontaktmöglichkeit können dabei folgende Daten verarbeitet werden:

- Name
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Inhalt der Anfrage
- technische Angaben zum Kontakt

- gegebenenfalls der von Ihnen ausgewählte Gesprächsbereich

Die Daten werden zur Bearbeitung Ihres Beratungswunsches und zur Kontaktaufnahme verarbeitet.

Eine Weitergabe an die zuständige Beratungseinheit erfolgt nur, soweit dies für die Bearbeitung Ihrer Anfrage erforderlich ist.

Bitte übermitteln Sie medizinische Informationen nur über einen hierfür vorgesehenen und sicheren Kommunikationsweg.

**4. Zusendung von Informationen per E-Mail**

Über einzelne Chatflows kann die Zusendung von Informationsmaterial per E-Mail angeboten werden.

Wenn Sie diese Funktion nutzen, können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- Name
- E-Mail-Adresse
- ausgewählte Informationsinhalte
- technische Angaben zur Anforderung
- Angaben zur Einwilligung oder zum Versandwunsch

Die Daten werden verwendet, um die angeforderten Informationen zu versenden und den Versand technisch zu dokumentieren.

Bitte geben Sie bei dieser Funktion keine Diagnosen, Befundinformationen, Angaben zu Medikamenten oder sonstige Gesundheitsdaten ein.

Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den genannten Zweck nicht mehr erforderlich sind und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Falls die E-Mail-Adresse für weitere Informationen oder Werbung verwendet werden soll, ist hierfür eine gesonderte Einwilligung erforderlich.

**5. Cookies und vergleichbare Technologien**

HubSpot kann Cookies und vergleichbare Technologien einsetzen. Diese können erforderlich sein, um:

- die technische Funktion der Webseite sicherzustellen
- eine Chat-Sitzung aufrechtzuerhalten
- Eingaben innerhalb eines Chatflows zu verarbeiten
- Sicherheitsfunktionen bereitzustellen
- Einwilligungen zu dokumentieren

Welche Cookies tatsächlich eingesetzt werden, hängt von der technischen Konfiguration ab. Eine aktuelle Übersicht der eingesetzten Cookies und ihrer Speicherdauer finden Sie in unserem Cookie-Banner beziehungsweise in den dort aufrufbaren Cookie-Einstellungen.

**6. Rechtsgrundlage**

Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit HubSpot erfolgt auf Grundlage von:

- Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, soweit die Verarbeitung zur Bearbeitung einer vorvertraglichen Anfrage oder zur Durchführung eines Vertrags erforderlich ist;
- Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, soweit die Verarbeitung zur sicheren und funktionsfähigen Bereitstellung der Webseite oder zur Bearbeitung allgemeiner Anfragen erforderlich ist;
- Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, soweit Sie in eine bestimmte Verarbeitung eingewilligt haben, insbesondere in die Verknüpfung Ihrer Chatangaben mit Ihren Kontaktdaten zur Bearbeitung Ihrer Beratungsanfrage;
- Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO in Verbindung mit Art. 9 Abs. 2 lit.a DSGVO, soweit Ihre Angaben – insbesondere Auswahlantworten in den Chatflows – Gesundheitsdaten enthalten und Sie ausdrücklich in deren Verarbeitung für die jeweils angegebenen Zwecke eingewilligt haben.

In den Chatflows werden keine medizinischen Freitextangaben wie Diagnosen oder Befunde abgefragt. Einzelne Auswahlantworten können jedoch Rückschlüsse auf Ihren Gesundheitszustand zulassen. Bitte geben Sie keine darüber hinausgehenden medizinischen Details ein.

Eine erteilte Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft über die in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen genannten Kontaktstellen widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung bleibt davon unberührt.

**7. HubSpot als Auftragsverarbeiter**

Soweit HubSpot personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeitet, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage eines Vertrags zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

**8. Drittlandübermittlungen**

HubSpot ist ein international tätiges Unternehmen. Im Rahmen der Nutzung können personenbezogene Daten ggf. auch in Staaten außerhalb der EU/des EWR verarbeitet werden.

Für solche Übermittlungen werden die jeweils erforderlichen datenschutzrechtlichen Garantien eingesetzt, insbesondere:

- ein anwendbarer Angemessenheitsbeschluss
- Standarddatenschutzklauseln der Europäischen Kommission
- gegebenenfalls zusätzliche Schutzmaßnahmen

Weitere Informationen finden Sie in den Datenschutzhinweisen von HubSpot: https://legal.hubspot.com/de/privacy-policy

**9. Speicherdauer**

Wir speichern personenbezogene Daten nur so lange, wie dies für den jeweiligen Zweck erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen. Nach Ablauf der jeweiligen Frist werden die Daten gelöscht oder anonymisiert, soweit keine gesetzlichen Gründe für eine längere Speicherung bestehen.

**10. Betroffenenrechte**

Sie haben nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen insbesondere folgende Rechte:

- Recht auf Auskunft über die zu Ihrer Person verarbeiteten Daten nach Art. 15 DSGVO
- Recht auf Berichtigung unrichtiger Daten nach Art. 16 DSGVO
- Recht auf Löschung Ihrer Daten nach Art. 17 DSGVO
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO
- Recht auf Widerspruch gegen bestimmte Verarbeitungen nach Art. 21 DSGVO
- Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO
- Recht auf Widerruf einer erteilten Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft nach Art. 7 Abs. 3 DSGVO
- Recht auf Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde nach Art. 77 DSGVO

Zur Ausübung Ihrer Rechte können Sie sich an die in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen genannten Kontaktstellen wenden.