

Datenschutzhinweise

Patienten

Juli 2025

EINLEITUNG

Daten, die unsere Gesundheit betreffen, sind äußerst sensibel. Solche Daten müssen mit größter Sorgfalt verarbeitet und geschützt werden.

Die Achtung des Schutzes personenbezogener Daten ist ein Grundrecht und einer der Grundwerte der Doctolib Gruppe.

Doctolib verpflichtet sich, die nationalen und europäischen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten einzuhalten, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

Doctolib hat von Beginn an erhebliche Ressourcen investiert, um den Schutz personenbezogener Daten sicherzustellen. Bei Doctolib sind verschiedene Teams aus technischen und juristischen Experten für die Bereiche Datensicherheit und Datenschutz zuständig, welche die Entwicklung neuer Dienste von Anfang an begleiten.

Doctolib arbeitet mit allen Akteuren des Gesundheitssektors zusammen, um die höchsten Datenschutz- und Datensicherheitsstandards zu implementieren, unter Einhaltung der berufsrechtlichen Vertraulichkeitspflichten.

Die Daten werden in Deutschland (Frankfurt) und Frankreich (Paris) in Rechenzentren eines Betreibers gespeichert, der für die Speicherung von Gesundheitsdaten besonders zertifiziert ist (sog. "HDS" Standard - Health Data Hosting).

Unser Hosting-Anbieter ist außerdem nach den wichtigsten internationalen Standards zertifiziert, darunter ISO/IEC 27001, und wird jährlich von einer unabhängigen Stelle geprüft. Die Rechenzentren verfügen über Sicherheitsstandards 24/7 (rund um die Uhr), die zu den fortschrittlichsten der Welt gehören.

Weitere Informationen zu den Verpflichtungen von Doctolib zum Schutz der personenbezogenen Daten der Nutzer finden Sie auf [dieser Webseite](#).

1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die Begriffe, die in vorliegenden Datenschutzhinweisen verwendet werden, haben die in dem Dokument „Begriffsbestimmungen“ festgelegte Bedeutung. Dieses Dokument können Sie [hier](#) einsehen. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Begriffen dieser Datenschutzhinweise und den Begriffen im Dokument "Begriffsbestimmungen" haben die Begriffe der Datenschutzhinweise Vorrang.

2. WELCHEN ZWECK HABEN DIE VORLIEGENDEN DATENSCHUTZHINWEISE?

Zweck dieser Datenschutzhinweise ist es, Sie als Nutzer der Dienste oder als Besucher der Doctolib-Plattform darüber zu informieren, wie Doctolib Ihre personenbezogenen Daten erhebt und verarbeitet, einschließlich der Daten, die Doctolib im Auftrag Ihrer Gesundheitsfachkraft bei deren Nutzung unserer Dienste verarbeitet.

Die vorliegenden Datenschutzhinweise gelten für Besucher unserer Patienten-Webseite, für Nutzer, die ein Nutzerkonto angelegt haben und deren Angehörige, falls ein entsprechendes Angehörigen-Profil angelegt wurde, sowie für Personen, deren Gesundheitsfachkräfte die Doctolib-Dienste nutzen - im Folgenden gemeinsam als "Patienten" oder "Sie" bezeichnet.

3. WELCHE ROLLE HAT DOCTOLIB BEZÜGLICH IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN?

In Übereinstimmung mit der DSGVO gibt es hauptsächlich zwei Rollen:

- **Der Verantwortliche** der Verarbeitung ist die Stelle, welche festlegt, warum und wie Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden;
- **Der Auftragsverarbeiter** ist die Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen der Verarbeitung verarbeitet. Der Auftragsverarbeiter handelt auf Weisung des Verantwortlichen der Verarbeitung.

Je nach Verarbeitungstätigkeit kann Doctolib entweder Verantwortlicher der Verarbeitung oder Auftragsverarbeiter sein. Doctolib ist der Verantwortliche für die Verarbeitung, wenn Doctolib selbst entscheidet, zu welchen Zwecken Ihre personenbezogenen Daten verwendet werden (z.B. wenn Sie ein Nutzerkonto anlegen). Die Gesundheitsfachkraft ist hingegen Verantwortlicher der Verarbeitung, wenn diese entscheidet, zu welchen Zwecken Ihre personenbezogenen Daten verwendet werden (z.B. wenn die Gesundheitsfachkraft ihren Termin in den Doctolib-Kalender einträgt, oder um Ihnen Terminerinnerungen zu schicken). Doctolib wird dann als Auftragsverarbeiter eingesetzt.

Unabhängig davon, ob Doctolib Verantwortlicher der Verarbeitung oder Auftragsverarbeiter ist, ergreift Doctolib angemessene Maßnahmen, um den Schutz und die Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten, die Doctolib verarbeitet, im Einklang mit den Bestimmungen der DSGVO und der Gesetzgebung in Deutschland zu gewährleisten.

4. WOHER BEKOMMT DOCTOLIB IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN?

Die von Doctolib verarbeiteten personenbezogene Daten stammen aus verschiedenen Quellen:

4.1. Personenbezogene Daten, die von Ihnen selbst bereitgestellt werden

Doctolib verarbeitet personenbezogene Daten, die Sie selbst bereitstellen (i) beim Anlegen Ihres Nutzerkontos oder bei der Nutzung der Doctolib-Dienste, (ii) über Kontaktformulare oder jedes andere online auf den Webseiten zur Verfügung gestellte Dokument, (iii) während der Kommunikation mit Doctolib per Telefon oder E-Mail.

4.2. Personenbezogene Daten, die aus öffentlichen Quellen oder von Dritten erhoben werden

Doctolib kann Ihre personenbezogenen Daten von Dritten erhalten.

Gesundheitsfachkräfte: Gesundheitsfachkräfte können bei der Nutzung der Doctolib-Dienste Ihre personenbezogenen Daten in die Plattform eingeben, unabhängig davon, ob Sie ein Doctolib-Nutzerkonto erstellt haben. In diesem Fall erhebt Doctolib Ihre personenbezogenen Daten von den Gesundheitsfachkräften.

Nutzer: Nutzer können in ihrem Nutzerkonto Angehörige anlegen. In diesem Fall - wenn Sie ein Angehöriger sind - werden Ihre personenbezogenen Daten von diesen Nutzern erhoben.

4.3. Personenbezogene Daten, die Doctolib automatisch bei der Nutzung der Doctolib Dienste erhebt

Doctolib kann automatisch Ihre personenbezogenen Daten erheben, wenn Sie die Dienste nutzen und auf der Doctolib-Plattform navigieren. Diese automatische Erhebung kann insbesondere durch die Verwendung von Cookies und ähnlichen Technologien erfolgen. Weitere Informationen finden Sie in unserer [Cookie-Richtlinie](#), die in der Fußleiste der Website verlinkt ist.

5. UNTER WELCHEN BEDINGUNGEN WERDEN IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN VERARBEITET?

5.1. Erforderlichkeit der Datenerhebung

Bei der Nutzung der Doctolib-Plattform kann es erforderlich sein, dass Sie Doctolib bestimmte personenbezogene Daten übermitteln, die für die Bereitstellung der Doctolib-Dienste erforderlich sind. Es besteht weder eine vertragliche noch gesetzliche Pflicht zur Bereitstellung der personenbezogenen Daten. Bei für die Erbringung der Doctolib-Dienste erforderlichen Daten (Daten, die bei der Eingabe nicht als fakultativ gekennzeichnet sind) hat die Nichtübermittlung dieser Daten aber zur Folge, dass der betreffende Dienst nicht erbracht werden kann. Ist die Eingabe fakultativ, hat die Nichtübermittlung ggf. zur Folge, dass unsere Dienste nicht in gleicher Art und Qualität erbracht werden können.

5.2. Aufbewahrungsdauer

Alle erhobenen personenbezogenen Daten werden in Abhängigkeit vom Zweck der Verarbeitung und der für die Dienste geltenden rechtlichen Aufbewahrungsfristen für einen begrenzten Zeitraum verarbeitet und gespeichert.

Bei der Verarbeitung der personenbezogenen Daten als Auftragsverarbeiter handelt Doctolib nur auf Weisung der Gesundheitsfachkraft, welche in diesen Fällen Verantwortlicher der Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist. Doctolib bestimmt dann nicht selbst die Aufbewahrungsdauer der personenbezogenen Daten. Doctolib kann jedoch in seiner Eigenschaft als Dienstleister und zum Zwecke der Einhaltung der geltenden Vorschriften und der Sicherheit seiner Dienste Standardaufbewahrungsfristen festlegen.

Für Fragen oder Erklärungen bezüglich der Aufbewahrungsdauer von personenbezogenen Daten, für die Doctolib Auftragsverarbeiter ist, empfehlen wir, dass Sie sich direkt an Ihre Gesundheitsfachkraft, die Verantwortlicher der Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist, wenden.

Nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen werden Ihre personenbezogenen Daten dauerhaft gelöscht oder anonymisiert.

Aufgrund der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, die Gesundheitsfachkräften auferlegt sind, werden diese Ihre personenbezogenen Daten auf ihren eigenen Systemen/Geräten ggf. länger als unten angegeben aufbewahren, um die medizinische Nachsorge und eine optimale Versorgung der Patienten zu gewährleisten.

6. WAS MACHT DOCTOLIB MIT IHREN PERSONENBEZOGENEN DATEN?

In diesem Abschnitt informiert Doctolib über die Verarbeitungen, für die Doctolib Verantwortlicher der Verarbeitung ist, d.h. bei denen Doctolib entscheidet, warum und wie Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden.

Warum werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?	Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?	Auf welcher Rechtsgrundlage werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?	Wie lange werden die personenbezogenen Daten aufbewahrt?
Erstellung und -verwaltung des Nutzerkontos Anlegung, Verwaltung und Löschung des Nutzerkontos Verwaltung von doppelt angelegten Nutzerkonten	Für jeden Nutzer sowie, soweit vorliegend, für jeden Angehörigen, für den ein Nutzer einen Termin über sein Nutzerkonto vereinbart: - Geschlecht, - Name (und Geburtsname), Vorname, - Geburtsdatum und -ort - Passwort (verschlüsselt) - E-Mail-Adresse - Adresse - Telefonnummer - Nutzerkontodaten: Datum und Uhrzeit der Erstellung und Löschung des Nutzerkontos - Technische Gerätekennung - Suchdaten (z.B. Besuchsmotiv, Fachgebiet, etc.) - Datum der letzten Terminbuchung	Erforderlich für die Erfüllung eines Vertrages, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist (durch Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen), oder für die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Antrag der betroffenen Person getroffen werden	Bis zum frühesten von folgenden Zeitpunkten: - Automatische Löschung des Nutzerkontos nach 3 Jahren Inaktivität, ausgehend von der letzten Terminvereinbarung - Löschung des Nutzerkontos durch den Nutzer selbst oder durch Doctolib auf Aufforderung des Nutzers an Doctolib zur Löschung seines Nutzerkontos. Bei Profilen, die vom Nutzer für Angehörige erstellt wurden, führt die Löschung eines Nutzerkontos zur Löschung des zugehörigen Angehörigenprofils. Bei Profilen, die für Angehörige erstellt wurden und die mehreren Nutzerkonten zugeordnet sind, hat die Löschung eines Nutzerkontos nicht die Löschung des Profils des Angehörigen aus den anderen Nutzerkonten zur Folge, denen es zugeordnet ist.
Durchführung freiwilliger Umfragen Über die Doctolib-Dienste und deren Weiterentwicklung, Erhalten von Nutzertestimonials über den Gesundheitssektor und	Je nach Umfrage: - Geschlecht - Name - Vorname - Alter - Telefonnummer - Region/Stadt des Wohnorts - Berufliche Tätigkeit	Einwilligung	Die Antworten der Teilnehmer werden bis zu 3 Monate nach Eingang bei Doctolib aufbewahrt.

<i>Warum werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?</i>	<i>Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?</i>	<i>Auf welcher Rechtsgrundlage werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?</i>	<i>Wie lange werden die personenbezogenen Daten aufbewahrt?</i>
<i>ihre Tätigkeit in der Versorgung,</i> <i>Analyse der Zufriedenheitsrate der Nutzer mit den Doctolib-Diensten durch Versenden von Zufriedenheitsfragen per E-Mail oder über eine Benachrichtigung in der App</i> <i>Zu Doctolib-Präventionskampagnen in Zusammenarbeit mit externen Akteuren (Umfragen zur Nutzerzufriedenheit oder optionale Quizze, um das Wissen der Nutzer über Themen der Bevölkerungsgesundheit aus den Kampagnen zu testen)</i> <i>Aufforderungen zur Teilnahme an Nutzertestkampagnen</i>	- Familienstand - Ton und Bewegtbild - Häufigkeit der Nutzung von Doctolib-Diensten - Antworten der Nutzer auf Umfragen zum Gesundheitssektor oder zu ihrem Behandlungsverlauf und ihrer medizinischen Versorgung (einschließlich Gesundheitsdaten), die Zufriedenheitsrate mit den Dienstleistungen oder Präventionskampagnen usw.		
Bereitstellung von Informationen für Nutzer in Bezug auf die Verwaltung ihres Nutzerkontos <i>Bereitstellung von Informationen und Beratung in Bezug auf die Nutzung der Doctolib-Dienste (Willkommensnachricht, Entwicklungen usw.)</i>	- Geschlecht - Nachname (und Geburtsname), Vorname - E-Mail-Adresse - Telefonnummer - Land/Stadt	Erforderlich für die Erfüllung eines Vertrages, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist (durch Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen), oder für die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Antrag der betroffenen Person getroffen werden	Bis der Nutzer sein Doctolib-Nutzerkonto löscht

Warum werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?	Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?	Auf welcher Rechtsgrundlage werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?	Wie lange werden die personenbezogenen Daten aufbewahrt?
Forschung und Studien; Entwicklung und Verbesserung von Diensten Erstellung von Statistiken Anonymisierung von Daten <i>Ermöglichung oder Verbesserung der Navigation auf der Website und der Nutzung der Doctolib-Plattform</i> <i>Kommunikation von aggregierten Statistiken an die Öffentlichkeit und an Partner</i> <i>Trainieren von KI-Modellen (z.B. zur Text- und Spracherkennung) um innovative Lösungen zu entwickeln und unsere Produkte zu verbessern (z.B. zur Text- und Spracherkennung) um innovative Lösungen zu entwickeln und unsere Produkte zu verbessern</i>	- Nutzerkontodaten wie: Geschlecht, Geburtsdatum (Monat/Jahr) des Nutzers oder des Angehörigen, Land/Stadt des Nutzers oder des Angehörigen - Verbindungs- und Nutzungsdaten der Plattform wie: Datum und Uhrzeit der Verbindungsherstellung, Datum des letzten gebuchten Termins, Daten im Zusammenhang mit Dokumenten, Informationen über die Videosprechstunde (Dauer, Verlauf der Videosprechstunde, Qualität von Bild und Ton) - für das Browsing verwendete Hardware - IP-Adresse - Technische Geräteerkennung, - Antworten auf freiwillige Umfragen - Rückmeldungen der Nutzer zur Videosprechstunde - Pseudonymisierte Gesundheitsdaten, einschließlich: Daten zu personalisierten Diensten, Gesundheitsfachkräftehistorie, medizinisches Profil, Suchdaten, Terminhistorie, Dokumente, medizinische Notizen, vom Nutzer auf der Plattform eingegebene medizinische Informationen, Gesundheitsdaten, die von Gesundheitsfachkräften im Rahmen der Nutzung der Doctolib-Dienste über den Nutzer erhoben wurden, Verbindungs- und Nutzungsdaten der Plattform - Sprachaufzeichnung	- Berechtigtes Interesse von Doctolib als Verantwortlicher der Verarbeitung, wenn keine Gesundheitsdaten betroffen sind - Ausdrückliche Einwilligung des Nutzers bei Verwendung personenbezogener Gesundheitsdaten	Bis zum frühesten von folgenden Zeitpunkten: - 3 Jahre ab dem Buchungsdatum des letzten Termins im Falle der Inaktivität des Nutzerkontos - bis zur Löschung des Nutzerkontos inklusive der Aufforderung des Nutzers an Doctolib zur Löschung seines Nutzerkontos ODER - 13 Monate nach der Datenerhebung für Verbindungs- und Nutzungsdaten der Plattform - 1 Jahr ab dem Tag der Registrierung für die IP-Adresse ODER - 3 Monate nach Eingang der Antworten bei Doctolib im Rahmen von freiwilligen Umfragen ODER - 90 Tage für Metadaten/technische Verbindungsdaten und Nutzerfeedback zu Videosprechstunde - 3 Jahre ab der Erhebung der Gesundheitsdaten des Nutzers

<i>Warum werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?</i>	<i>Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?</i>	<i>Auf welcher Rechtsgrundlage werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?</i>	<i>Wie lange werden die personenbezogenen Daten aufbewahrt?</i>
Bereitstellung eines Kartendienstes <i>Anzeige des Kartendienstes (Google Maps) auf Anfrage des Nutzers</i>	Wenn der Dienst "Google Maps" aktiviert ist: - IP-Adresse des Patienten - GPS-Koordinaten/Adresse der Gesundheitsfachkraft - Spezifische Kennung des Browsers ("User Agent") Für weitere Informationen besuchen Sie bitte diese Seite.	Für die Aktivierung des Dienstes "Google Maps": Einwilligung	Hinsichtlich des Dienstes "Google Maps" besuchen Sie bitte diese Seite.
Betrieb der Videosprechstunde <i>Überwachung der Qualität der Videosprechstunde</i>	- Informationen zur Dauer der Videosprechstunde, - Informationen zum Ablauf der Videosprechstunde, - Informationen zur Ton- und Bildqualität für eine Verbesserung der Videosprechstunde, - Informationen zu gerätespezifischen technischen Einstellungen	Für Patienten, die die Videosprechstunde mittels ihres Doctolib Nutzerkontos nutzen: Erfüllung eines Vertrages (die Doctolib Nutzungsbedingungen) Für Patienten, die die Videosprechstunde ohne Doctolib-Nutzerkonto nutzen: Berechtigtes Interesse von Doctolib, das reibungslose Funktionieren und die Qualität der Videosprechstunde und deren Verbesserung zu gewährleisten.	Metadaten/technische Verbindungsdaten werden nach 90 Tagen automatisch gelöscht. Rückmeldungen von Nutzern über die Videosprechstunde werden nach 90 Tagen automatisch gelöscht.
Vorbeugung und Bekämpfung der Computerkriminalität Sicherheits-untersuchungen <i>Spamming, Hacking</i>	- Nutzungs- und Verbindungsprotokolle, die die Aktivität der Nutzer auf der Doctolib-Plattform aufzeichnen, sowie technische Protokolle, die die Aktivität der von Doctolib verwendeten Software- und Hardware-Komponenten aufzeichnen, um sicherzustellen, dass Doctolib den Zugang zu den angeforderten Funktionalitäten gewährleisten kann	Berechtigtes Interesse von Doctolib	Für die -Logdateien: 1 Jahr ab der letzten Terminvereinbarung Für die IP-Adresse: 1 Jahr ab ihrer Registrierung

<i>Warum werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?</i>	<i>Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?</i>	<i>Auf welcher Rechtsgrundlage werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?</i>	<i>Wie lange werden die personenbezogenen Daten aufbewahrt?</i>
	- für die Navigation eingesetzte Hardware - IP-Adresse		
Nutzersupport <i>Bearbeitung von Nutzeranfragen, die mit der Nutzung der Dienste verbunden sind</i>	- Name, Vorname - E-Mail-Adresse - Telefonnummer - Inhalt der Anfrage - Identitätsnachweis (wenn erforderlich, um den Nutzer zu identifizieren) - In seltenen Fällen kann Doctolib vorübergehend auf personenbezogene Gesundheitsdaten mit Genehmigung und unter Überwachung des Patienten zugreifen, um die jeweiligen Probleme zu beheben.	Erforderlich für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist“ (durch Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen), oder für die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Antrag der betroffenen Person getroffen werden	Gesetzliche Verjährungsfrist Identitätsnachweise werden so lange aufbewahrt, wie für die Überprüfung der Identität erforderlich
Beschwerden und Wahrnehmung von Rechten <i>Bearbeitung und Verwaltung von Betroffenenanfragen nach der DSGVO</i> <i>Bearbeitung und Verwaltung von Beschwerden von Nutzern</i>	- Geschlecht, - Name, Vorname - E-Mail-Adresse - Telefonnummer - Inhalt der Anfrage - Identitätsnachweis (wenn erforderlich)	Erforderlich zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung	Gesetzliche Verjährungsfrist Identitätsnachweise werden so lange aufbewahrt, wie für die Überprüfung der Identität erforderlich
Informationen über Änderungen bei den Diensten <i>Information über Änderungen der Doctolib-Dienste</i>	- Name, Vorname - E-Mail-Adresse	Aktualisierung, die für die Aufrechterhaltung der Konformität des Dienstes notwendig ist: Erforderlich zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung Aktualisierung, die nicht zur Aufrechterhaltung der Konformität der Dienste erforderlich ist: Erfüllung eines Vertrags	Bis zur Löschung des Nutzerkontos

<i>Warum werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?</i>	<i>Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?</i>	<i>Auf welcher Rechtsgrundlage werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?</i>	<i>Wie lange werden die personenbezogenen Daten aufbewahrt?</i>
Geschäftswerbung <i>Versand von personalisierten Nachrichten über die Dienste von Doctolib per E-Mail oder per In-App-Benachrichtigung oder Push-Nachrichten</i> <i>Anzeige von personalisierten Informationen über die Dienste von Doctolib in den Inhaltseinblendungen auf der Plattform</i>	Je nach Kommunikationskanal: - Nachname, Vorname - Geschlecht - Alter (Geburtsdatum) - Postleitzahl - gekürzte IP-Adresse - Datum der Erstellung/Änderung des Nutzerkontos - E-Mail Adresse - Alter (Geburtsdatum) der Angehörigen - Geschlecht der Angehörigen - Datum der Hinzufügung/Änderung von Angehörigen und Anzahl der Angehörigen auf dem Nutzerkonto - Datum des Downloads/Zugriffs auf die Anwendung	Für Nutzer, die ihre personalisierten Dienste aktiviert haben: - Wenn die Kommunikation sich auf Produkte und Dienste bezieht, die den personalisierten Diensten ähneln: Berechtigtes Interesse - Wenn die Kommunikation sich auf Produkte und Dienste bezieht, die den personalisierten Diensten nicht ähneln: Einwilligung. Für Patienten, die ihre personalisierten Dienste nicht aktiviert haben: Einwilligung. Für personalisierte Inhaltseinblendungen: Einwilligung auf dem Cookie Banner oder über den Bereich "Cookie-Einstellungen" der Plattform	Bis zum frühesten von folgenden Zeitpunkten: - 3 Jahre nach der letzten Terminbuchung, - Je nach Fall: Widerruf der Einwilligung oder Widerspruch des Nutzers - Löschung des Nutzerkontos Für personalisierte Inhaltseinblendungen: Widerruf der Einwilligung durch den Nutzer (d.h. Widerruf auf dem Cookie Banner oder über den Bereich 'Cookie-Einstellungen' der Plattform)
Informationen zur Bevölkerungsgesundheit <i>Versendung von Nachrichten bezüglich der allgemeinen Bevölkerungsgesundheit oder Empfehlungen von Doctolib auf Grundlage von Gesundheitskampagnen anerkannter Quellen (z.B. öffentliche Gesundheitsinstitutionen oder Gesundheitsorganisationen) per E-Mail</i>	Je nach Kommunikationskanal: - Name, Vorname - Geschlecht - Alter (Geburtsdatum) - Postleitzahl - gekürzte IP-Adresse - Datum der Erstellung/Änderung des Nutzerkontos - E-Mail-Adresse - Alter (Geburtsdatum) von Angehörigen - Geschlecht von Angehörigen	Einwilligung	Bis zum frühesten von folgenden Zeitpunkten: 3 Jahre nach dem Buchungsdatum des letzten Termins ODER Löschung des Nutzerkontos ODER Widerruf der Einwilligung für die Versendung von Nachrichten

Warum werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?	Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?	Auf welcher Rechtsgrundlage werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?	Wie lange werden die personenbezogenen Daten aufbewahrt?
<i>Einblendung von Informationen oder Empfehlungen von Doctolib und basierend auf Grundlage von Gesundheitskampagnen anerkannter Quellen (z.B. öffentliche Gesundheitsinstitutionen oder Gesundheits-organisationen) in den Inhaltseinblendungen auf der Plattform</i>	- Datum des Hinzufügens/der Änderung von Kontakten und Anzahl von Kontakten im Nutzerkonto - Datum des Herunterladens der App - Anmeldedaten für die App		ODER Widerruf der Einwilligung für personalisierte Inhaltseinblendungen (auf dem Cookie Banner oder über den Bereich "Cookie-Einstellungen" der Plattform)
Präventionskampagnen in Partnerschaft mit externen Partnern <i>Versand und Einblendung auf der Plattform von Informationen zu Fragen der allgemeinen Bevölkerungsgesundheit in Zusammenarbeit mit externen Partnern</i> <i>Erstellung von aggregierten, anonymen Statistiken für die Analyse und Übermittlung an den jeweiligen externen Partner nach der Präventionskampagne</i> <i>Die oben genannten Inhalte können personalisiert werden und werden kommuniziert:</i> - in Inhaltseinblendungen auf der Plattform, - durch In-App-Benachrichtigung (in der Anwendung) oder Push, - durch E-Mails.	Je nach Kommunikationskanal: - Geschlecht - Alter (Geburtsdatum) - Postleitzahl - gekürzte IP-Adresse (für Lokalisierung) - Datum der Erstellung/Änderung des Nutzerkontos - E-Mail Adresse - Alter (Geburtsdatum) der Angehörigen - Geschlecht der Angehörigen - Datum der Hinzufügung und Änderung von Angehörigen und Anzahl der Angehörigen im Konto - Datum des Downloads der App - Verbindungsdaten zur App	In-App-Benachrichtigungen: Berechtigtes Interesse Kommunikation per E-Mail und Push-Nachricht: Einwilligung Personalisierte Inhaltseinblendung auf der Plattform: Einwilligung (über den Cookie Banner oder im Bereich "Cookie-Verwaltung und Zustimmung" der Plattform)	Bis zum frühesten von folgenden Zeitpunkten: Je nach Fall bis zum Widerruf der Einwilligung oder bis zum Widerspruch des Nutzers ODER Löschung des Nutzerkontos, entweder durch - Löschung des Nutzerkontos durch den Nutzer selbst oder Aufforderung an Doctolib zur Löschung , - Löschung bei 3 Jahren Inaktivität ab dem Buchungsdatum des letzten Termins. Für personalisierte Inhaltseinblendungen: bis zum Widerruf der Einwilligung durch den Nutzer (Widerruf im Cookie-Banner oder im Bereich "Cookie-Verwaltung und Einwilligung" der Plattform).

Warum werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?	Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?	Auf welcher Rechtsgrundlage werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?	Wie lange werden die personenbezogenen Daten aufbewahrt?
Bereitstellung personalisierter Dienste <i>Visualisierung und Verwaltung des Behandlungsverlaufs des Nutzers: Termine, die direkt auf der Plattform gebucht und/oder von Gesundheitsfachkräften über ihren Doctolib-Kalendereingegeben werden, Liste der bevorzugten Ärzte des Nutzers, medizinisches Profil des Nutzers (medizinische, chirurgische- und Impfhistorie usw.);</i> <i>Speicherung und Verwaltung von Dokumenten, Rezepten und Informationen im Zusammenhang mit der Gesundheit von Nutzern oder ihren Angehörigen, die vom Nutzer oder seinem medizinischen Team bereitgestellt werden.</i> <i>Bereitstellung von, auf die Bedürfnisse des Nutzers zugeschnittenen, Leistungen, wie z. B. Medikamentenerinnerungen, Erklärungen zu Dokumenten, personalisierte Inhalte auf der Grundlage medizinischer Informationen, Erinnerungen an Maßnahmen nach der Behandlung,</i>	- Für jeden Nutzer sowie ggf. für jeden Angehörigen: - Nachname (und Geburtsname), Vorname des Patienten - Geschlecht - Alter (Geburtsdatum) - Postleitzahl - E-Mail Adresse - Telefonnummer - Terminhistorie einschließlich: Grund für den Termin mit der Gesundheitsfachkraft (z.B. Besuchsgrund) - Fachgebiet der Gesundheitsfachkraft, Datum, Ort des Termins, Terminstatus (vergangen, storniert, bestätigt), Details und Dokumente im Zusammenhang mit dem Termin - Historie der besuchten Gesundheitseinrichtungen, einschließlich: Vor- und Nachname der Gesundheitsfachkraft, Fachgebiet, Profilseite, Häufigkeit der Termine mit dem Nutzer, Liste der Gesundheitsfachkräfte die der Nutzer freiwillig in seine Favoritenliste aufgenommen hat - Medizinisches Profil : Dokumente und medizinische Informationen (z.B. Erkrankungen, Behandlungen, Familiengeschichte, Lebensstil, Allergien, Impfungen, chirurgische Vorgeschichte,	Einwilligung	Für die Informationen zur Terminhistorie: - Bis der Nutzer seine Einwilligung in seinem Nutzerkonto widerruft oder sein Nutzerkonto löscht. Die Dauer der Speicherung von Termindaten kann je nach Gesundheitsfachkraft variieren. Die Termindaten werden für die Dauer aufbewahrt, die die Gesundheitsfachkraft in ihrem Doctolib-Kalender festgelegt hat. Weitere Informationen finden Sie in den jeweiligen Datenschutzhinweisen Ihrer Gesundheitsfachkräfte. ODER - Im Falle der Inaktivität des Nutzerkontos, 3 Jahre ab dem Datum der Buchung des letzten Termins. ODER - Bis zur Löschung durch den Nutzer. Für die vom Nutzer direkt übermittelten Dokumente, medizinischen Aufzeichnungen oder medizinischen Informationen: - Bis der Nutzer das Dokument/die

<i>Warum werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?</i>	<i>Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?</i>	<i>Auf welcher Rechtsgrundlage werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?</i>	<i>Wie lange werden die personenbezogenen Daten aufbewahrt?</i>
<i>personalisierte Terminplanung (z.B. Anzeige personalisierter Profilkarten von Ärzten, basierend auf der Historie des Nutzers mit diesem Arzt, um die Terminplanung zu erleichtern) usw.</i> <i>Erstellung, Speicherung und Anzeige von medizinischen Notizen, die vom Nutzer erstellt wurden</i>	Maßnahmen, medizinische Maßnahmen) - Suchdaten, Inhalt der vom Nutzer erstellten medizinischen Notizen		medizinischen Informationen löscht oder sein Nutzerkonto löscht. ODER - Im Falle der Inaktivität des Nutzerkontos, 3 Jahre ab dem Datum der Buchung des letzten Termins. ODER - Bis der Nutzer seine Einwilligung in seinem Nutzerkonto widerruft. Nach der Löschung des Nutzerkontos bewahrt Doctolib die Dokumente und Informationen, die mit dem Nutzerkonto verbunden sind, in einer archivierten Datenbank für einen Zeitraum von sieben (7) Tagen ab der Löschung des Nutzerkontos bzw. der Aufforderung an Doctolib zur Löschung auf. - Nach Ablauf dieser Frist werden die Dokumente und Informationen endgültig gelöscht. Für die von Doctolib versendeten personalisierten Nachrichten: - Im Falle der Inaktivität des Nutzerkontos, 3 Jahre ab dem Datum der Buchung des letzten Termins.

Warum werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?	Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?	Auf welcher Rechtsgrundlage werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?	Wie lange werden die personenbezogenen Daten aufbewahrt?
			ODER - Bis der Nutzer seine Einwilligung in seinem Nutzerkonto widerruft oder sein Nutzerkonto löscht.

Ihre personenbezogenen Daten werden gegebenenfalls für einen längeren Zeitraum gespeichert, um rechtlichen Verpflichtungen von Doctolib nachzukommen oder für die Dauer der Verjährungsfrist im Falle von Rechtsstreitigkeiten.

6. WAS MACHT DOCTOLIB MIT IHREN PERSONENBEZOGENEN DATEN, WENN DOCTOLIB AUFTRAGSVERARBEITER IST?

In diesem Abschnitt informiert Doctolib über die wichtigsten Verarbeitungen, bei denen die Gesundheitsfachkraft entscheidet, warum und wie Ihre personenbezogenen Daten verwendet werden. In diesem Fall handelt Doctolib als Auftragsverarbeiter im Namen der Gesundheitsfachkraft.

Warum werden personenbezogene Daten verwendet?	Welche personenbezogenen Daten werden verwendet?
Bereitstellung eines Online-Kalenders und eines Terminbuchungsdienstes für Patienten, die die personalisierten Dienste nicht aktiviert haben <i>Bereitstellung im Auftrag der Gesundheitsfachkräfte eines Dienstes, der den Nutzern, die die personalisierten Dienste nicht aktiviert haben, ermöglicht, Termine für sie selbst oder ihre Angehörigen zu vereinbaren. Dieser Dienst umfasst auch die Verwaltung von Terminen durch Gesundheitsfachkräfte mittels ihres Doctolib-Kalenders, die Organisation der Praxis/Klinik bzw. Gesundheitseinrichtung, den Versand von Informations-SMS oder -E-Mail sowie Terminnachrichten über In-App- oder Push-Benachrichtigungen, die die Buchung</i>	- Geschlecht, Name, Vorname, Geburtsname - Geburtsdatum, Geburtsort - Mobiltelefon- und/oder Festnetznummer - E-Mail-Adresse - Adresse (für Hausbesuche) - Grund des Termins bei der Gesundheitsfachkraft - Spezialisierung der Gesundheitsfachkraft, Häufigkeit der Termine. Ort des Termins, Terminstatus (anstehend, abgelaufen, abgesagt, bestätigt) - Termin-ID - Patienten-ID

Warum werden personenbezogene Daten verwendet?	Welche personenbezogenen Daten werden verwendet?
aufeinander folgender Termine durch denselben Patienten ermöglichen. Für den Versand von In-App- oder Push-Benachrichtigungen greift Doctolib auf die Dienste von Google Firebase Cloud Messaging zurück. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Mit wem teilt Doctolib Ihre personenbezogenen Daten?". NB: Ob der Nutzer Push-Benachrichtigungen erhält oder nicht, kann er in den Einstellungen seines Telefons oder mobilen Geräts festlegen.	
Bereitstellung eines Videosprechstunden-Dienstes Verwaltung der Videosprechstunden der Nutzer und deren Angehöriger	- Geschlecht, Name, Vorname - Geburtstag - Geburtsort - E-Mail Adresse - Postleitzahl - Historie von Videosprechstundenterminen - medizinische Dokumente, von der Gesundheitsfachkraft ausgefüllte Notizen, von der Gesundheitsfachkraft erstellter Screenshot für die medizinische Nachsorge des Patienten - Patienten-ID - Erstellungsdatum des Nutzerkontos
Bereitstellung eines Patientennachrichten-Dienstes Bereitstellung eines Dienstes im Auftrag von Gesundheitsfachkräften, der es dem Nutzer ermöglicht - Anfragen an die Gesundheitsfachkraft zu senden, wenn diese es zulässt; - eine von der Gesundheitsfachkraft gesendete Nachricht zu empfangen und darauf zu antworten, wenn diese es zulässt; - die Antworten und alle Dokumente, die die Gesundheitsfachkraft im Zusammenhang mit der gesendeten Anfrage/der empfangenen Nachricht übermittelt hat, in der App einzusehen und herunterzuladen.	- E-Mail Adresse - Mobil-/Festnetztelefonnummer - Grund der Anfrage an die Gesundheitsfachkraft, Fachgebiet des Arztes, Datum der Anfrage - Status der Anfrage (zu bearbeiten, Entwurf, bearbeitet) - Gesundheit: behandelnder und überweisender Arzt, ärztliche Verordnungen, klinische Analysen, Berichte, im Feld "Zusätzliche Informationen" enthaltene Informationen, die der Patient als notwendig, relevant und sachdienlich erachtet, um sie der Gesundheitsfachkraft für die Verwaltung der angeforderten Leistung mitzuteilen; Inhalt von Dokumenten, die Gesundheitsdaten enthalten können; Informationen, die die Gesundheitsfachkraft im Feld "Zusätzliche Informationen" eintragen kann, die Gesundheitsdaten enthalten können
Bereitstellung eines Intelligenten Aufgaben-Managers Verwaltung und Priorisierung von zu erledigenden Aufgaben im Rahmen des Praxismanagements und der Patientenversorgung	- die Identität und die Kontaktdaten des Patienten oder Angehörigen: Geschlecht, Nachname, Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort, Adresse und Postleitzahl, E-Mail-Adresse und Telefonnummer - beruflicher Status des Patienten oder Angehörigen: Beruf

<i>Warum werden personenbezogene Daten verwendet?</i>	<i>Welche personenbezogenen Daten werden verwendet?</i>
	- Gesundheit: Versicherungsstatus, Identität und Kontaktdaten der behandelnden Gesundheitsfachkraft, Identität und Kontaktdaten der überweisenden Gesundheitsfachkraft, Datum/Uhrzeit und Ort des Termins, Fachgebiet der Gesundheitsfachkraft und Besuchsmotiv, Status des Termins, medizinische Dokumente des Patienten, von der Gesundheitsfachkraft ausgefüllte Felder
Bereitstellung eines Messaging-Dienstes <i>Gesichertes Versenden von Nachrichten zwischen Gesundheitsfachkräften</i>	- Identifikationsdaten - Kontaktangaben zur Gesundheitsfachkraft - Medizinische, familiäre und Allergie-Anamnese - Konsultationsdaten - Verschreibungsdaten - Biometrische und biologische Daten - Daten in Bezug auf das Gesundheitsteam - Medizinische Bildung - Fotos, Videos
Teilen von Dokumenten und Informationen <i>Teilen und Übermitteln von Dokumenten durch Gesundheitsfachkräfte und Nutzer</i> <i>Teilen von Informationen in Vorbereitung eines Termins (über Online-Formulare)</i>	- Name (und Geburtsname), Vorname - Dokumente, die der Nutzer mit der Gesundheitsfachkraft auf eigene Initiative oder auf Anfrage der Gesundheitsfachkraft im Rahmen eines Termins mit der Gesundheitsfachkraft geteilt hat - Antworten in Anamnesebögen; - Dokumente, die von einer Gesundheitsfachkraft an den Nutzer übermittelt werden - Terminhistorie
Bereitstellung eines Aufnahmemanagement-Dienstes <i>Vorbereitung von Terminen durch Übermittlung von Dokumenten</i>	- Identifikationsdaten - Medizinische, familiäre und allergologische Daten - Konsultationsdaten - Verschreibungsdaten - Biometrische und biologische Daten - Daten in Bezug auf das Gesundheitsteam - Alle Daten, die in den übermittelten Dokumenten enthalten sind
Verwaltung des Versorgungspfades <i>Nachsorge der Patienten, Überweisung der Patienten an andere Gesundheitsfachkräfte, Sicherstellung der ordnungsgemäßen Versorgung der Patienten</i>	- Geschlecht, Nachname, Vorname - Geburtsdatum - Geburtsort - Terminhistorie - Informationen zum Termin - Notizen zum Termin - Behandelnder Arzt und Überweisung
Beschwerden und Wahrnehmung der Rechte von Patienten <i>Bearbeitung durch die Gesundheitsfachkräfte von Anfragen in Bezug auf die Betroffenenrechte der Patienten hinsichtlich</i>	- Name, Vorname - E-Mail-Adresse - Inhalt der Betroffenenanfrage - Identitätsnachweis (wenn erforderlich)

Warum werden personenbezogene Daten verwendet?	Welche personenbezogenen Daten werden verwendet?
personenbezogener Daten, für die die Gesundheitsfachkräfte Verantwortliche der Verarbeitung sind	
Fakultative Durchführung von Umfragen im Auftrag des für die Verarbeitung Verantwortlichen <i>Umfragen zur Qualität der Versorgung, Anlegen von persönlichen Berichten, ohne Verwendung von personenbezogenen Gesundheitsdaten</i>	- Für die Umfragen: Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Verlauf der Termine - Für persönlichen Berichte: anonymisierte Daten
Versenden von Informationen und Empfehlungen an Patienten und Angehörige <i>Benachrichtigung, wenn ein neues Dokument übermittelt wird, Informationen über die Verfügbarkeit von Gesundheitsfachkräften, Terminerinnerungsfunktion, Informationen über Öffnungszeiten, Versand informativer Mitteilungen per E-Mail im Namen und nach Wahl der Gesundheitsfachkraft (z.B. Willkommens-E-Mails, Information über Abwesenheiten, Impfkampagnen, neue Behandlungen usw.) und Verwaltung der Abmeldung vom Erhalt solcher Mitteilungen.</i>	- Geschlecht - Name, Vorname - E-Mail-Adresse - Telefonnummer
Bearbeitung von Streitfällen <i>Streitfälle zwischen Gesundheitsfachkräften und Patienten</i>	- Geschlecht - Name, Vorname - Terminhistorie - alle relevanten Angaben
Verwaltung des Terminkalenders und der Versorgung des Patienten bei Epidemien <i>Anpassung der Organisation der Praxis oder Gesundheitseinrichtung bei Epidemien</i>	- Geschlecht - Name, Vorname - Informationen zum Termin - Fragen zu den Symptomen und dem Gesundheitszustand des Patienten vor der Terminvereinbarung
Erstellung von Statistiken und Anonymisierung der Daten <i>Die Gesundheitsfachkräfte haben Zugang zu Statistiken über ihre Nutzung der Doctolib-Dienste</i>	- Geschlecht - Geburtsdatum (Monat/Jahr), Geburtsort - Postanschrift (Stadt) - Versicherungsdaten: Versicherungsstatus, - Status des Termins - Fachgebiet der Gesundheitsfachkraft und Besuchsmotiv der Konsultation

8. MIT WEM TEILT DOCTOLIB IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN?

IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN WERDEN NICHT OHNE EINWILLIGUNG AN HANDELS- ODER WERBEAKTEURE ÜBERMITTELT.

Interne Verwendung: Ihre personenbezogenen Daten können von den Mitarbeitern von Doctolib innerhalb der Grenzen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten und ausschließlich zur Erfüllung der Zwecke der vorliegenden Datenschutzhinweise verarbeitet werden.

Empfänger und Auftragsverarbeiter:

Hosting: Personenbezogene Gesundheitsdaten werden in Rechenzentren von Amazon Web Services gespeichert. Diese Rechenzentren sind nach europäischen Standards speziell für diesen Zweck zertifiziert (Zertifizierung "Health Data Hosting"- HDS). Um die Sicherheit für alle unsere Dienste zu erhöhen, haben wir entschieden, alle personenbezogenen Daten unserer Kunden und Gesundheitsfachkräfte in diesen Rechenzentren zu speichern, ohne Unterscheidung, ob es sich dabei um Gesundheitsdaten handelt oder nicht.

Doctolib ist seit dem 14. Oktober 2021 auch HDS-zertifizierter "Managed Hosting Provider".

Auftragsverarbeiter: Doctolib setzt für bestimmte Leistungen verschiedene spezialisierte Dienstleister ein, die in Anhang 1 aufgelistet sind, erbracht werden.

ALLE GESUNDHEITSDATEN WERDEN INNERHALB DER EUROPÄISCHEN UNION GESPEICHERT.

Grenzüberschreitende Übermittlung: Zur Erbringung seiner Dienste kann Doctolib Dienstleister in Anspruch nehmen, die außerhalb der Europäischen Union ansässig sind. Wenn die Daten in ein Drittland übertragen werden, in welchem der Schutz für personenbezogene Daten als nicht angemessen beurteilt wurde, stellt Doctolib sicher, dass angemessene Maßnahmen in Übereinstimmung mit nationalem und europäischem Recht (Art. 46 Abs. 2 und 3 DSGVO sowie Art. 49 Abs. 1 DSGVO) getroffen werden und dass, wenn erforderlich, insbesondere Standardvertragsklauseln oder gleichwertige Ad-Hoc-Klauseln in den Auftragsverarbeitungsvertrag aufgenommen werden.

Andere Empfänger: Zur Erfüllung gesetzlicher Anforderungen kann Doctolib Ihre personenbezogenen Daten an öffentliche oder gerichtliche Behörden übermitteln.

9. WELCHE RECHTE HABEN SIE BEZÜGLICH IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN?

9.1 Ihre Rechte

Gemäß der DSGVO und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) haben Sie folgende Rechte bezüglich Ihrer personenbezogenen Daten:

- **Auskunftsrecht** (Artikel 15 DSGVO): Sie können jederzeit Auskunft darüber verlangen, ob Doctolib personenbezogene Daten von Ihnen verarbeitet und welche
- **Recht auf Berichtigung** (Artikel 16 DSGVO) und **Recht auf Löschung** (Artikel 17 der DSGVO): Sie können die Änderung oder Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen.
- **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung** (Artikel 18 DSGVO): Sie haben das Recht, die Einschränkung der erfolgten Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, wenn eine der folgenden Voraussetzungen gegeben ist: (i) wenn Sie die Richtigkeit Ihrer

Daten bestreiten, (ii) wenn Sie annehmen, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unrechtmäßig ist oder (iii) wenn Sie die oben genannte Einschränkung für die Geltendmachung, die Ausübung oder die Verteidigung Ihrer Rechtsansprüche benötigen.

- **Recht auf Datenübertragbarkeit** (Artikel 20 DSGVO): Sie haben das Recht, die von Ihnen an Doctolib übermittelten personenbezogenen Daten für einen persönlichen Zweck oder zur Weiterleitung an einen Dritten Ihrer Wahl zu erhalten. Dies gilt nur, wenn diese personenbezogenen Daten Gegenstand einer automatisierten Verarbeitung sind, der Ihre Einwilligung oder ein Vertrag zugrunde liegt.
- **Recht auf Widerspruch** (Artikel 21 DSGVO): Sie können Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung und/oder gegen eine erfolgte Verarbeitung auf Grundlage des berechtigten Interesses von Doctolib einlegen.
- **Recht, über den Verbleib Ihrer personenbezogenen Daten nach dem Tod zu bestimmen** und zu wählen, an wen Doctolib Ihre personenbezogenen Daten weitergeben soll (oder auch nicht). Sobald Doctolib von Ihrem Tod erfährt und ohne erteilte Weisungen von Ihnen, verpflichtet sich Doctolib, Ihre personenbezogenen Daten zu löschen, es sei denn, die Aufbewahrung dieser Daten wird zu Beweis Zwecken oder zur Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung für notwendig erachtet.
- Sie haben auch das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde an Ihrem Wohn- oder Arbeitsplatz zu beschweren. Die Hauptniederlassung der Doctolib Gruppe im Sinne der DSGVO ist die Muttergesellschaft Doctolib SAS (Frankreich). Die federführende Aufsichtsbehörde für grenzüberschreitende Verarbeitungen im Sinne von Art. 56 DSGVO ist daher die französische Aufsichtsbehörde CNIL (<https://www.cnil.fr>).

9.2 Wie Sie Ihre Rechte ausüben können

9.2.1 Für alle Anfragen zu personenbezogenen Daten, für die Doctolib der für die **Verarbeitung Verantwortliche** ist (siehe Tabelle oben unter 6.):

Sie können Doctolib unter nachstehender Adresse kontaktieren, um zu erfahren, wie Doctolib Ihre personenbezogenen Daten verwendet oder Ihre Rechte auszuüben:

Doctolib GmbH, Mehringdamm 51, 10961 Berlin oder per E-Mail unter datenschutz@doctolib.de.

Geben Sie dabei die personenbezogenen Daten an, die von Doctolib korrigiert, aktualisiert oder gelöscht werden sollen, wobei Sie ggf. einen Nachweis Ihrer Identität (Personalausweis oder Reisepass) erbringen müssen.

9.2.2. Für alle Anfragen zu personenbezogenen Daten, für die Doctolib **Auftragsverarbeiter** ist (siehe Tabelle oben unter 6.) :

Zur Ausübung Ihrer Rechte müssen Sie die Gesundheitsfachkraft als den für die Verarbeitung Verantwortlichen kontaktieren.

Doctolib kann auf deren Wunsch die Gesundheitsfachkraft bei der Bearbeitung der Anfragen ihrer Patienten unterstützen, darf aber nicht direkt die Anfragen der Patienten beantworten.

Anträge auf Löschung personenbezogener Daten unterliegen den Doctolib gesetzlich auferlegten Verpflichtungen, insbesondere im Hinblick auf die Erhaltung oder Archivierung von Dokumenten.

10. WIE SCHÜTZT DOCTOLIB IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN?

Doctolib setzt geeignete technische und organisatorische Maßnahmen für Datensicherheit in Übereinstimmung mit der DSGVO und dem Bundesdatenschutzgesetz ein, damit eine geeignete Sicherheitsstufe für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gewährleistet wird. Bei der Bewertung des angemessenen Sicherheitsniveaus berücksichtigt Doctolib die Risiken, die sich aus der zufälligen oder unrechtmäßigen Zerstörung, der Beschädigung, dem Verlust, der Veränderung, der unberechtigten Weitergabe oder dem unberechtigten Zugang zu personenbezogenen Daten ergeben können, die gemäß den Bestimmungen von Artikel 32 der DSGVO übermittelt, gespeichert oder anderweitig verarbeitet werden können.

Berufsgeheimnis: Sofern Daten verarbeitet werden, die der Vertraulichkeit zwischen Arzt und Patient unterfallen, ist Doctolib verpflichtet, die Vertraulichkeit der Daten in gleicher Weise wie der Berufsgeheimnisträger zu schützen. Doctolib hat seinerseits Mitarbeiter und Auftragsverarbeiter zum Schutz der Vertraulichkeit verpflichtet und insbesondere auf die Strafbarkeit nach § 203 StGB belehrt.

11. WIE WIRD MIT "COOKIES" UMGEGANGEN?

Wenn Sie auf der Plattform surfen oder die Doctolib-Dienste nutzen, platziert Doctolib Cookies oder andere Tracking-Technologien auf Ihren Geräten (Computer, Smartphone, Tablet usw.) oder liest Informationen von ihren Geräten aus, und zwar mit oder ohne Ihre Einwilligung, je nach dem Zweck der Cookies/Tracker. Informationen zu Cookies und wie Sie Cookies ablehnen können, finden Sie in der Cookie-Richtlinie, die in der Fußleiste der Doctolib-Website verfügbar ist.

12. AN WEN RICHTET SICH DOCTOLIB? RICHTET SICH DOCTOLIB AUCH AN MINDERJÄHRIGE?

Die Nutzung der Doctolib-Dienste, d.h. insbesondere die Einrichtung eines Nutzerkontos, ist Nutzern vorbehalten, die als natürliche Personen das sechzehnte (16) Lebensjahr vollendet haben und in der Lage sind, Verpflichtungen gemäß dem geltenden Recht einzugehen. Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass der minderjährige Nutzer die über die Doctolib-Plattform verfügbaren Dienste (insbesondere die Dienste Online-Terminbuchung, Telekonsultation und Patientenanfrage) nur nutzen darf, soweit dies nach dem geltenden Recht zulässig ist, oder insoweit die Genehmigung seiner gesetzlichen Vertreter vorliegt.

Wenn ein minderjähriger Nutzer unter sechzehn (16) Jahren alt ist, kann nur ein volljähriger Nutzer, der Inhaber der elterlichen Sorge ist, für ihn einen Online-Termin vereinbaren.

Wenn ein Minderjähriger mit dem Nutzerkonto verbunden ist, stellt der Nutzer, der das elterliche Sorgerecht ausübt, sicher, dass der minderjährige Nutzer je nach Reifegrad über die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten informiert wurde, d.h.

- über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Doctolib und ggf. durch Gesundheitsfachkräfte;
- über die Möglichkeit für den minderjährigen Nutzer, ausdrücklich in die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten einzuwilligen.

13. WELCHE BEDINGUNGEN GELTEN FÜR DIE VORLIEGENDEN DATENSCHUTZHINWEISE?

Doctolib behält sich das Recht vor, diese Datenschutzhinweise zu ändern, zu ergänzen oder zu aktualisieren, um jeder gesetzlichen, regulatorischen, rechtlichen, technischen Entwicklung und/oder Produktentwicklung Rechnung zu tragen.

Im Falle wesentlicher Änderungen dieser Datenschutzhinweise (in Bezug auf den Zweck der Verarbeitung, die erhobenen personenbezogenen Daten, die Ausübung von Rechten, die Weitergabe personenbezogener Daten) verpflichtet sich Doctolib, Sie mindestens dreißig (30) Tage vor deren Inkrafttreten in Textform zu informieren.

Nach Ablauf dieser Frist gelten die neuen Datenschutzhinweise für jeden Zugang und jede Nutzung der Dienste von Doctolib.

Sie werden darauf hingewiesen, dass die einzige gültige Fassung der Datenschutzhinweise die Online-Fassung ist.

Sie müssen sich immer auf die Fassung der Datenschutzhinweise beziehen, die zum Zeitpunkt ihres Zugriffs und bei jeder Nutzung der Dienste online verfügbar ist.

14. WIE KÖNNEN SIE DOCTOLIB FÜR FRAGEN ZU IHREN PERSONENBEZOGENEN DATEN KONTAKTIEREN?

Bei Fragen oder Beschwerden im Hinblick auf die Einhaltung der Datenschutzhinweise durch Doctolib oder Empfehlungen oder Kommentaren zur Verbesserung der Qualität dieser Datenschutzhinweise können Sie Doctolib unter folgender Adresse kontaktieren: Doctolib GmbH, Abteilung Datenschutz, Mehringdamm 51, 10961 Berlin, oder über datenschutz@doctolib.de.

Anhang 1: Liste der Auftragsverarbeiter

Um die Dienste zu erbringen, bedient sich Doctolib verschiedener Dienstleister, die als Auftragsverarbeiter von Doctolib im Sinne der DSGVO eingesetzt werden. Letztere dürfen nur im Rahmen und zum Zweck der unten genannten Tätigkeiten Zugang zu den von Doctolib erhobenen personenbezogenen Daten haben. Doctolib stellt sicher, dass jeder dieser Auftragsverarbeiter geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreift, um die Sicherheit und Vertraulichkeit der verarbeiteten Daten zu gewährleisten.

Im Falle einer Übermittlung außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (wenn sich der Serverstandort außerhalb des EWR befindet) oder im Falle des Risikos einer solchen Übermittlung (wenn sich der Serverstandort innerhalb des EWR befindet, aber das Herkunftsland des Dienstleisters außerhalb des EWR liegt), nutzt Doctolib die Dienste des Auftragsverarbeiters auf der Grundlage eines gültigen Übermittlungsinstruments gemäß der DSGVO und hat zusätzliche Maßnahmen ergriffen, um ein Datenschutzniveau zu gewährleisten, das im Wesentlichen dem der DSGVO entspricht.

In Übereinstimmung mit der DSGVO und für größtmögliche Transparenz veröffentlicht Doctolib im Folgenden die Liste seiner Auftragsverarbeiter.

Hosting (Datenspeicherung):

Auftragsverarbeiter	Herkunftsland des Auftragsverarbeiters	Serverstandort	Art der beauftragten Dienstleistung	Art der Verarbeitung
Atos	Frankreich	Frankreich	Hosting	Hosting der Verschlüsselungsschlüssel von Doctolib
AWS EMEA	Muttergesellschaft: USA Vertragsschließende Einheit : Luxemburg	Deutschland - Frankreich	Hosting	Hosting der Daten für Doctolib-Dienste

Nutzersupport:

Auftragsverarbeiter	Herkunftsland des Auftragsverarbeiters	Serverstandort	Art der beauftragten Dienstleistung	Art der Verarbeitung
Webhelp	Frankreich	Frankreich	Nutzersupport	Bearbeitung von Support-Anfragen
Salesforce	Muttergesellschaft: USA Vertragsschließende Einheit : Frankreich	Frankreich	Nutzersupport	Verwaltung der Kundenbeziehung Telefonsupport und Aufzeichnung von Telefongesprächen
Teamviewer	Deutschland	EU	Nutzersupport	Nutzersupport über einen Fernzugang unter Aufsicht des Nutzers
Walkme	Israel	EU	Nutzersupport	Verwaltung und Anzeige von Inhalten in der App für Nutzer
Atlassian	USA	EU	Nutzersupport	Bearbeitung von Support-Anfragen
Datadog	USA	EU	Nutzersupport	Überwachung und Untersuchung von

				Warnungen und Fehlern
--	--	--	--	-----------------------

Telekommunikation:

Auftrags- verarbeiter	Herkunftsland des Auftragsverarbeiters	Serverstandort	Art der beauftragten Dienstleistung	Art der Verarbeitung
Iagility	Frankreich	EU	Telekommunikation	Versendung von Terminnachrichten an Patienten (SMS)
Sendinblue	Frankreich	EU	Telekommunikation	Versendung von Terminnachrichten an Patienten (E-Mail)
Flowmailer	Niederlande	EU	Telekommunikation	Versendung von Terminnachrichten an Patienten (E-Mail)
SMSMODE (Calade technologie)	Frankreich	EU	Telekommunikation	Versendung von Terminnachrichten an Patienten (SMS)
Sinch	Schweden	EU	Telekommunikation	Versendung von Terminnachrichten an Patienten (SMS)
Survey monkey	USA	EU	Telekommunikation	Zusendung von Umfragen an freiwillig teilnehmende Patienten
Vonage (Nexmo)	USA	EU	Telekommunikation	Videoübertragung für die Videosprechstunde
Braze	USA	EU	Telekommunikation	Verwaltung von Kommunikationskampagnen mit den Nutzern und Bewertung der Wirkung der Kampagnen, um deren Inhalt zu verbessern
ON24	USA	USA	Telekommunikation	Durchführung von Webinaren
Firebase Cloud Messaging	USA	EU/USA	Telekommunikation	Versendung von Terminnachrichten per In-App oder Push Notification an Nutzer, die dies auf ihrem Gerät aktiviert haben. Mehr über diese Verarbeitung durch Google lesen Sie hier.
Screeb	Frankreich	EU	Software zur Versendung von Zufriedenheitsumfra- gen	Versendung von Zufriedenheitsumfragen zur Verbesserung der Dienste
Typeform	Spanien	EU	Software zur Durchführung von Umfragen	Hilft Doctolib, Umfragen für Patienten durchzuführen.

Datenanalyse/Cookies:

Die Cookie-Richtlinie finden Sie in der Fußleiste der Doctolib-Webseite.

Auftrags-verarbeiter	Herkunftsland des Auftragsverarbeiters	Serverstandort	Art der beauftragten Dienstleistung	Art der Verarbeitung
Didomi	Frankreich	EU	Plattform für die Verwaltung von Einwilligungen	Verwaltung der Einwilligungen für das Setzen von Cookies.
Sentry	USA	USA	Analyse und Crash-Reporting	Kontrolle und Verfolgung von Fehlern in der Anwendung

IT-Sicherheit :

Auftrags-verarbeiter	Herkunftsland des Auftragsverarbeiters	Serverstandort	Art der beauftragten Dienstleistung	Art der Verarbeitung
Cloudflare	USA	EU	CDS und DDos Schutz	Schutz gegen Angriffe des Typs CDS und DDos

Andere:

Auftrags-verarbeiter	Herkunftsland des Auftragsverarbeiters	Serverstandort	Art der beauftragten Dienstleistung	Art der Verarbeitung
Doctolib SAS	Frankreich	EU	Technische Infrastruktur	Zurverfügungstellung zentraler technischer Infrastruktur für die Doctolib Gruppe
Datadog	USA	USA	Software für die Überwachung der AWS Leistung	Monitoring der IT Infrastruktur
Google Maps	USA	USA	Kartendienst Google Maps	Anzeige des Kartendienst für Nutzer, die dies aktiviert haben. Mehr Informationen hier
Reltio	USA	EU	Datenanalyse-plattform	Datenanalyse
Trustpilot	Dänemark	EU	Nutzerbewertungen	Ermöglichung der Abgabe von Bewertungen zu den Doctolib-Diensten
Microsoft Azure	USA	EU	Suche und Dienste-Entwicklung	Datenanalyse