

## DATENSCHUTZ

Diese Datenschutzerklärung erläutert die Verarbeitung personenbezogener Daten von Kunden durch Herosan Healthcare GmbH (in weiterer Folge „HEROSAN“). Die Verarbeitung geschieht insbesondere zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden sowie aufgrund sonstiger Gründe, die nachfolgend genau ausgeführt sind.

Sämtliche Daten werden nach den gesetzlichen Bestimmungen sowie auf Grundlage der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) automationsunterstützt verarbeitet. Alle persönlichen Daten werden nur von Personen eingesehen, die von HEROSAN autorisiert sind und das Recht haben, diese Daten im Rahmen ihrer Aufgaben zu kennen.

### 1. Registrierung

#### 1.1 Kategorien und Arten der Daten

Der Kunde hat die Möglichkeit, sich über die Benutzeroberfläche im Kundenportal zu registrieren. HEROSAN verarbeitet zunächst jene personenbezogenen Daten, die der Kunde HEROSAN im Zuge der Registrierung im Kundenportal selbst bereitgestellt hat. Dazu zählen:

- Name (einschließlich früherer Namen),
- Geburtsdatum,
- Wohnadresse,
- Bankverbindung,
- Telefon- und Faxnummer, und andere zur Adressierung erforderlichen Informationen, die sich durch moderne Kommunikationstechniken ergeben,
- Benutzername,
- Kennwort,
- E-Mail-Adresse

#### **Andererseits verarbeitet HEROSAN Daten, die aufgrund der Vertragserfüllung anfallen. Dazu zählen:**

- Haustierart,
- bestellte Produkte,
- Bestelldatum,
- Rechnungssumme,
- Datum und Uhrzeit der Zahlung,
- Bestätigung oder Ablehnung der Durchführung der Zahlung,

- Zugriffszeiten,
- Zugriffs- und Bestellfrequenzen,
- abweichende Rechnungs-/Lieferadresse,
- Anfragen oder Beschwerden an den Kundensupport

## 1.2 Userlike

HEROSAN healthcare gmbh nutzt eine Chat Software des Unternehmens **Userlike** UG (haftungsbeschränkt), Probsteigasse 44-46, 50670 Köln, Deutschland. Sie können den Chat wie ein Kontaktformular nutzen, um nahezu in Echtzeit mit unseren Mitarbeitern zu chatten. Beim Start des Chats fallen folgende personenbezogene Daten an:

- Datum und Uhrzeit des Aufrufs,
- Browsertyp/ -version,
- IP-Adresse,
- verwendetes Betriebssystem,
- URL der zuvor besuchten Webseite,
- Menge der gesendeten Daten.
- Und wenn angegeben: Vorname, Name, und E-Mail Adresse.

Je nach Gesprächsverlauf mit unseren Mitarbeitern, können im Chat weitere personenbezogene Daten anfallen, die durch Sie eingetragen werden. Die Art dieser Daten hängt stark von Ihrer Anfrage ab oder dem Problem, welches Sie uns schildern. Die Verarbeitung all dieser Daten dient dazu, Ihnen eine schnelle und effiziente Kontaktmöglichkeit zur Verfügung zu stellen und somit unseren Kundenservice zu verbessern.

Alle unsere Mitarbeiter wurden und werden zum Thema des Datenschutzes geschult und zum sicheren und vertrauensvollen Umgang mit Kundendaten unterrichtet. Alle unsere Mitarbeiter sind zur Vertraulichkeit verpflichtet und haben entsprechend in ihren Mitarbeiterverträgen einen Zusatz zur Verpflichtung zur Wahrung der Vertraulichkeit und zur Beachtung des Datenschutzes unterschrieben.

Durch das Aufrufen der Webseite [www.herosan.eu](http://www.herosan.eu), wird das Chat-Widget in Form einer JavaScript-Datei von AWS Cloudfront geladen. Das Chat-Widget stellt technisch den Quellcode dar, der auf Ihrem Computer ausgeführt wird und den Chat ermöglicht.

Darüber hinaus speichert HEROSAN healthcare den Verlauf der Chats für die Dauer von 24 Monate. Dies dient dem Zweck, Ihnen unter Umständen umfangreiche Ausführungen zur Historie Ihrer Anfrage zu ersparen sowie zur beständigen Qualitätskontrolle unseres Chat-Angebots. Die Verarbeitung ist deshalb gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO erlaubt. Sofern Sie dies nicht

wünschen, können Sie uns dies gerne unter den weiter unten aufgeführten Kontaktdaten mitteilen. Gespeicherte Chats werden dann unverzüglich von uns gelöscht.

Die Speicherung der Chatdaten dient auch dem Zweck, die Sicherheit unserer informationstechnischen Systeme zu gewährleisten. Hierin liegt zugleich unser berechtigtes Interesse, weshalb die Verarbeitung nach Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO zulässig ist.

Weitere Informationen finden Sie in den Datenschutzbestimmungen der Userlike UG (haftungsbeschränkt).

### 1.3 Zwecke

Die Verarbeitung und Übermittlung der personenbezogenen Daten erfolgt einerseits für die Erfüllung des Vertrags mit dem Kunden, insbesondere für die Abwicklung und Lieferung sämtlicher Bestellungen des Kunden, sowie gegebenenfalls zur Durchsetzung von Rechtsansprüchen aus einem solchen Vertrag. Die Verarbeitung und Übermittlung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt andererseits zum Zwecke der Ermittlung der dem Partner des Kunden zustehenden Vergütung, die dem Partner der Bestellung seiner Kunden über seine Benutzerplattform zusteht.

Die personenbezogenen Daten werden aber auch aufgrund rechtlicher Verpflichtungen von HEROSAN, zB zur Erfüllung steuer- und handelsrechtlicher Aufbewahrungspflichten verarbeitet. Letztlich werden personenbezogene Daten für Marketingzwecke, insbesondere das Zusenden von Informationen über HEROSAN, Newslettern, Angeboten zu den Produkten, Gutscheinen und anderen Werbematerialien verarbeitet.

Werden die genannten personenbezogenen Daten nicht zur Verfügung gestellt, kann HEROSAN diese nicht erheben und gegebenenfalls in weiterer Folge die einzelnen beschriebenen Zwecke nicht erreichen. Beispielsweise kann eine Bestellung nicht durchgeführt werden.

Die Verarbeitung und Übermittlung der Daten erfolgt

- auf der Grundlage der Einwilligung des Kunden (Art 6 Abs 1 lit a DSGVO),

**Recht des Kunden auf Widerruf der Einwilligung:** Ihre Einwilligung können Sie jederzeit für die Zukunft widerrufen. Die bis zum Widerruf rechtmäßig erfolgte Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bleibt davon unberührt. Der Widerruf kann Formfrei erfolgen, zB per E-Mail an [info@herosan.at](mailto:info@herosan.at) oder durch eine Nachricht an die unter Punkt 3 angegebene Kontaktperson.

- auf der Grundlage (vor-)vertraglicher Verpflichtungen (Art 6 Abs 1 lit b DSGVO),
- auf der Grundlage einer rechtlichen Verpflichtung von HEROSAN (Art 6 Abs 1 lit c DSGVO),
- sowie auf Grund eines berechtigten Interesses seitens HEROSAN oder eines Dritten (des jeweiligen Partners) (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO).

**Recht des Kunden auf Widerspruch gegen die Verarbeitung:** Nach Art. 21 Abs. 1 DSGVO haben Sie das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DSGVO erfolgt (Datenverarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen), Widerspruch einzulegen. Soweit Sie Widerspruch einlegen, werden Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr zu den vom Widerspruch umfassten Zwecken verarbeitet, es sei denn

- es können zwingende schutzwürdige Gründe nachgewiesen werden, welche die Interessen, Rechte und Freiheiten der betroffenen Person überwiegen,
- oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Soweit der Widerspruch auch oder nur gegen die Datenverarbeitung zur Direktwerbung gerichtet ist, werden Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr zu diesem Zwecke verarbeitet.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen, z.B. per E-Mail an [info@herosan.at](mailto:info@herosan.at) oder durch eine Nachricht an die unter Punkt 3 angegebene Kontaktperson.

HEROSAN nützt zur Begründung und Durchführung des Vertrags keine vollautomatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art 22 DSGVO.

## 1.4 Empfänger

Zu den Empfängern dieser Daten zählen:

- der jeweilige Partner des Kunden,
- Zahlungsinstitute,
- Zustellunternehmen,
- IT-Dienstleister.

Wenn und soweit die Empfänger der personenbezogenen Daten diese im Auftrag von HEROSAN verarbeiten, werden sie als sog. Auftragsverarbeiter nur nach Weisung von HEROSAN tätig und sind vertraglich auf die Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Anforderungen gegenüber HEROSAN verpflichtet.

Um Ihnen die Zahlungsmethoden von Klarna anbieten zu können, geben wir Ihre persönlichen Daten an der Kasse möglicherweise in Form von Kontakt- und Bestelldaten an Klarna weiter, damit Klarna beurteilen kann, ob Sie sich für die Zahlungsmethoden qualifizieren, und damit diese Zahlungsmethoden auf Sie zugeschnitten werden können.

Ihre übermittelten personenbezogenen Daten werden gemäß Klarnas eigener Datenschutzerklärung verarbeitet.

Eine Datenübermittlung in Länder außerhalb der EU bzw des EWR (sogenannte Drittstaaten) findet nur statt, soweit dies zur Ausführung der Aufträge bzw zur Erfüllung des Vertrags erforderlich ist, gesetzlich vorgeschrieben ist (zB steuerrechtliche Meldepflichten) oder eine Einwilligung dazu erteilt wurde.

## **1.4 Dauer**

Die oben genannten Daten werden bis zur Löschung des Benutzerprofils gespeichert bzw darüber hinaus solange als gesetzliche Aufbewahrungsfristen bestehen oder solange Rechtsansprüche aus dem Vertragsverhältnis geltend gemacht werden können, aufbewahrt.

Diese Fristen können bis zu 30 Jahre laufen (zB: Verjährung).

## **2. Cookies**

HEROSAN verwendet auch Cookies und andere Technologien, um die Website und Apps für die Benutzer persönlicher, übersichtlicher und sicherer gestalten zu können, um die Nutzung bestimmter Funktionen zu ermöglichen oder um bestimmte statistische Analysen durchzuführen.

Cookies sind kleine Dateien, die auf dem Endgerät des Kunden, dem von ihm verwendeten Browser bzw der jeweiligen App zugeordnet und gespeichert werden und durch welche der Stelle, die das Cookie setzt, bestimmte Informationen zufließen. Cookies können bestimmte (personenbezogene) Daten enthalten (zB IP-Adresse, Einstellungen des Betriebssystems/Endgeräts, Website, von der aus die Datei abgerufen wurde, Name der Datei oder Datum und Uhrzeit des Abrufs).

Der Kunde kann das Setzen von Cookies in den Einstellungen seines Browsers einschränken oder verbieten. Dies kann allerdings im Einzelfall dazu führen, dass die Website und Apps nicht vollumfänglich benützt werden können. HEROSAN übernimmt keine Haftung für externe Inhalte.

Folgende Arten von Cookies können im Rahmen des Besuchs der Website verwendet werden:

Name	Vorhalte-dauer	Zweck	Überwacher
PHPSESSID	Wird gelöscht, sobald Ihre Browsersitzung abläuft oder Sie den Browser schließen.	Dieses Cookie wird genutzt, um den User technisch identifizieren zu können und so das Sitzungserlebnis konstant zu halten. Das ist auch notwendig, um sich auf der Website einloggen zu können.	shop.herosan.at
XSRF-TOKEN	1 Jahr	Gewährleistet die Sicherheit beim Browsen für Besucher durch Verhinderung von Cross-Site Request Forgery (Website-übergreifende Anfragenfälschung). Dieses Cookie ist wesentlich für die Sicherheit der Webseite und des Besuchers.	shop.herosan.at
cookieconsent_status	1 Jahr	Speichert den Zustimmungsstatus des Benutzers für Cookies auf der aktuellen Domäne.	shop.herosan.at
laravel_session	Wird gelöscht, sobald Ihre Browsersitzung abläuft oder Sie den Browser schließen.	Dieses Cookie wird intern von den Besitzern der Webseite benutzt, wenn Inhalte auf der Webseite hochgeladen oder erneuert werden.	shop.herosan.at
kundenmeister	Persistent (52 Jahre)	Wir nutzen Cookies von KundenMeister, um die Verbindung zwischen unserer Webseite und unserem Warenwirtschafts-/ CRM-System herstellen zu können.	www.kundenmeister.com
kmcsrfcookie	1 Jahr	Wir nutzen Cookies von KundenMeister, um die Formulare auf unserer Webseite validieren zu können.	www.kundenmeister.com

### 3. Betroffenenrechte

Neben dem Recht auf Auskunft steht dem Kunden, mit Bezug auf seine personenbezogenen Daten, des Weiteren das Recht auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Widerspruch und auf Datenübertragbarkeit zu. Das Recht auf Löschung steht dem Kunden nur insoweit zu, als nicht berechtigete Interessen

seitens HEROSAN dem gegenüberstehen. und nicht gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen. Außerdem steht dem Kunden die Möglichkeit offen, Beschwerde bei der Datenschutzbehörde einzulegen.

## **4. Kontakt**

HEROSAN healthcare gmbh

Grazer Straße 9

8434 Neutillmitsch

info@herosan.eu

+43 720 500205

+43 720 500205-20

## **Vertrauenshinweis / Vertraulichkeit von E-Mails**

Diese Datenschutzerklärung beschreibt die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen unserer Website, unseres Shops und unserer Kommunikation. E-Mails können vertrauliche Informationen enthalten und sind ausschließlich für den vorgesehenen Empfänger bestimmt. Sollten Sie eine E-Mail irrtümlich erhalten haben, informieren Sie bitte den Absender unverzüglich und löschen Sie die Nachricht. Jede unbefugte Weitergabe, Offenlegung oder Nutzung des Inhalts ist nicht gestattet.