

Datenschutz-Informationen bei der Nutzung von SightCall

- Stand: 05/2024 -

Im Folgenden werden die erforderlichen Informationen nach Art. 13 DS-GVO im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Nutzung des SightCall-Dienstes zur Verfügung gestellt.

1. Name und Kontaktdaten des für die Verarbeitung Verantwortlichen sowie Vertreter

-VGH Versicherungen-
Landschaftliche Brandkasse Hannover
Schiffgraben 4
30159 Hannover
Telefon: 0800 1750 844
Fax: 0511 362 2960
E-Mail: service@vgh.de

2. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

-VGH Versicherungen-
Landschaftliche Brandkasse Hannover
- Datenschutzbeauftragter -
Schiffgraben 4
30159 Hannover
E-Mail: Datenschutz@vgh.de

3. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt zur Bereitstellung einer elektronischen Möglichkeit zur Besichtigung eines Schadens über den Dienst SightCall. Dazu wird Ihnen ein Link über E-Mail oder SMS zur Verfügung gestellt, über den Sie eine technische Verbindung aufbauen können. Im Anschluss kann der betreffende Schaden im Zusammenspiel mit Mitarbeitenden unserer Schadenabteilungen über die technische Verbindung begutachtet, entsprechende Fotos ausgelöst und elektronisch an uns übertragen werden.

Wenn Sie den Dienst nutzen, sammeln wir automatisch Informationen über Ihr Gerät oder Ihre Verbindung. Diese automatisch gesammelten Daten bezeichnen wir als "Anschlussdaten". Der Dienst sammelt Daten, die vom System aus zugänglich sind. Die Daten, welche wir sammeln können, sind:

1. Während des Vorgangs durchgeführte Aktionen (Funktion und verwendete Tasten)
2. Dauer des Vorgangs
3. Datum beim Start des Vorgangs
4. Datum beim Ende des Vorgangs
5. Vorgangsdauer
6. Bilder, die während des Vorgangs erstellt werden
7. Vorgangs-Referenz (Schadensnummer)
8. IP Adresse (extrapoliert auf die Stadt, das Land, Landescode und Landesnamen nach Ermittlung durch GeoIP)
9. Verwendetes Mikrofon

10. Verwendeter Lautsprecher
11. Verwendete Kamera
12. Modell der Recheneinheit
13. Gerätetyp
14. Netzwerk-Typ
15. Betriebssystem
16. Chatverlauf
17. OCR-Text
18. OCR-Bild
19. Position des Endgeräts nach Längen- und Breitengrad (sofern eine spezifische Einwilligung gegeben wurde)

Darüber hinaus sammelt SightCall, wenn ein SightCall-Benutzer Nachrichten über den Dienst sendet, "Benachrichtigungsinformationen". Benachrichtigungsinformationen umfassen:

- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Name (falls in der Benachrichtigungsnachricht vorhanden)
- Geschlecht (falls in der Benachrichtigung vorhanden)

Um den Dienst betreiben zu können, verwenden wir Verbindungsdaten, welche wir sammeln, um die Videositzung herzustellen und um zu überprüfen, dass Ihr Gerät mit der Sitzung kompatibel ist. Außerdem nutzen wir diese Verbindungsdaten, um Statistiken über die Nutzung des Dienstes zu erstellen und um Pannendiagnosen auszuführen.

Wir benötigen Ihre personenbezogenen Daten, um den Dienst SightCall Ihnen gegenüber zu erbringen. Ohne die Verarbeitung Ihrer Daten ist die elektronische Besichtigung des Schadens nicht möglich.

Die rechtliche Grundlage der Verarbeitung ergibt sich aus Art. 6 (1) a) DS-GVO aufgrund Ihrer Einwilligung, die sie zu Beginn der Nutzung des Dienstes abgeben. Ohne die Abgabe der Einwilligung wird keine technische Verbindung aufgebaut.

4. Verarbeitung aufgrund berechtigter Interessen

Wir verwenden die Geräteinformationen auch, um potentielle Risiken und Betrug aufzudecken (dies gilt insbesondere für die IP Adresse) und allgemein zur Verbesserung und Optimierung unserer Applikation und des Dienstes (zum Beispiel, indem wir Analysen darüber erstellen, wie die Nutzung und die Interaktion der Kunden mit dem Dienst verläuft).

Dies Verarbeitung beruht auf Art. 6 (1) f) DS-GVO.

5. Empfänger / Kategorien von Empfängern personenbezogener Daten

Um den Dienst SightCall anzubieten, haben wir über unsere IT-Tochtergesellschaft ivv GmbH den technischen Anbieter des Dienstes – die Sightcall GmbH – als Auftragsverarbeiter beauftragt. Die gesammelten Daten werden dem SightCall Server Client zur Verfügung gestellt. Die Daten sind dem Client zugänglich; der Zugriff ist auf SightCall und den Client beschränkt. Mit Ausnahme des SightCall Clients, der unseren Dienst nutzt, werden wir Ihre Daten nicht mit Dritten austauschen; Ausnahmen hierzu sind, dass wir Ihnen SMS oder Emails (Benachrichtigungsinformationen) schicken können oder

dass wir für die Ausführung von spezifischen Vorgängen wie der optischen Zeichenerkennung (Bilder) Daten mit Subunternehmern teilen, welche im Unterauftrag diese Daten verarbeiten.

Die Datenverarbeitung durch eingesetzte Auftragnehmer bzw. Unterauftragnehmer findet an Standorten innerhalb der EU / des EWR statt.

6. Dauer der Datenspeicherung

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, sobald sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Nutzung des Dienstes SightCall werden maximal für ein Jahr aufbewahrt. Im Übrigen gilt, dass personenbezogene Daten für die Zeit aufbewahrt werden, in der Ansprüche gegen unser Unternehmen geltend gemacht werden können (gesetzliche Verjährungsfrist von drei oder bis zu dreißig Jahren). Zudem speichern wir Ihre personenbezogenen Daten, soweit wir dazu gesetzlich verpflichtet sind. Entsprechende Nachweis- und Aufbewahrungspflichten ergeben sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz. Die Speicherfristen betragen danach bis zu zehn Jahre.

7. Betroffenenrechte

Sie können unter der o.g. Adresse Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

Soweit Ihre Einwilligung die rechtliche Grundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist, haben Sie das Recht, diese Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Die bis zu diesem Zeitpunkt erfolgten Verarbeitungen bleiben von diesem Widerruf unberührt.

Verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung berechtigter Interessen nach Art. 6 (1) f) DS-GVO, können Sie dieser Verarbeitung jederzeit widersprechen, wenn sich aus Ihrer besonderen Situation Gründe ergeben, die dieser Verarbeitung entgegenstehen (Art. 21 (1) DS-GVO).

Der Widerruf Ihrer Einwilligung oder Ihr Widerspruch ist jeweils formlos möglich – bitte beachten Sie unsere Kontaktdaten.

8. Datenschutz-Aufsichtsbehörde

Sofern Sie der Auffassung sind, dass wir gegen geltendes Datenschutzrecht verstoßen, haben Sie die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden. Für uns zuständig ist die Landesdatenschutzaufsichtsbehörde, in deren Bundesland wir unseren Sitz haben.

SightCall Nutzungsbedingungen

Lesen Sie bitte den nachfolgenden Vertrag; er enthält wichtige Informationen über Ihre Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung von SightCall Diensten und den damit verbundenen Anwendungen. Durch Klicken auf die „AKZEPTIEREN“ Schaltfläche erklären Sie, dass Sie diesem Vertrag beitreten und dessen Bestimmungen akzeptieren, wenn Sie nicht mit allen Bedingungen des Vertrages einverstanden sind, klicken Sie bitte auf die „ABLEHNEN“ Schaltfläche oder verlassen Sie die Anwendung.

1. Überblick

SIGHTCALL SERVICE (nachfolgend Dienst genannt) wird von SightCall für deren Kunden betrieben. Ausgehend von einer Webanwendung oder einer mobilen Anwendung bietet ein Client von Sightcall (“nachfolgend Client genannt”, oder „Verantwortlicher“) Ihnen als Anwender die Möglichkeit, eine Videokonferenz mit einem Anwender durchzuführen. SightCall gewährt ihnen Zugang zum Dienst, nachdem Sie die hier aufgeführten Bedingungen akzeptiert haben.

Wenn Sie den Dienst benutzen, erklären Sie sich mit den nachfolgend aufgeführten Nutzungsbedingungen (“Bedingungen”) einverstanden; dies gilt auch die zusätzlichen Bedingungen, auf die in diesem Text Bezug genommen wird und die genannten Richtlinien. Diese Nutzungsbedingungen betreffen alle Nutzer des Dienstes.

Dieser Vertrag zu den genannten Bedingungen (der “Vertrag”) wird vereinbart zwischen SightCall, Inc. (“SightCall”, “also mit „uns“ oder mit unserem „Partner“, einer Firma mit Sitz in Delaware welche unter demselben Namen Sightcall geschäftlich tätig ist, und der natürlichen Person oder juristischen Person, welche den Dienst nutzt. Beidem Client oder Client-Server handelt es sich um die Einheit, die Ihnen den Dienstbereitgestellt hat.

Wenn Sie eine natürliche Person sind und diesen Vertrag für eine juristische Person abschließen, vertreten Sie diese juristische Person und garantieren, dass Sie berechtigt sind, die betreffende juristische Person den Bedingungen des Vertrages zu unterwerfen. Wenn Sie eine Privatperson sind und Sie diesen Vertrag für sich selber abschließen, dann versichern Sie, dass Sie mindestens achtzehn (18) Jahre alt sind und juristisch gesehen fähig sind, einen rechtswirksamen Vertrag abzuschließen.

Die Nutzung des SightCall Services erfordert, dass Sie vorab diese Bedingungen gelesen und akzeptiert haben. Wenn Sie die Bedingungen dieses Vertrages nicht akzeptieren, sind sie nicht berechtigt, den SightCall Dienst zu nutzen.

Der SightCall Service ist urheberrechtlich geschützt und dies in derselben Weise wie im Zusammenhang mit anderen Gesetzen zum urheberrechtlichem Schutz. Die Werkzeuge, welche für die Bereitstellung des Dienstes eingesetzt werden (Smartphone-Dienste oder Webanwendungen), werden mit Lizenz genutzt und nicht veräußert.

2. Gewährung der Lizenz

SightCall gewährt Ihnen eine nicht exklusive Lizenz für die Nutzung und Installation des Dienstes; diese Nutzung unterliegt allen nachfolgend aufgeführten Bedingungen. Weiterhin betrifft dieses Dokument alle Software Updates, die durch SightCall gestellt und welche die bestehende Originalversion des Dienstes ersetzen, überschreiben und/oder ergänzen; dies gilt mit Ausnahme des Falles, in dem für jene Upgrades eine eigenständige Lizenz vorgesehen ist. Im letzterem Fall würden dann die Bestimmungen jener separaten Lizenz gelten.

3. Copyright

Das genannte Produkt ist durch Copyright und andere Gesetze und Abkommen im Hinblick auf das geistige Eigentum geschützt; dadurch sind alle Rechte und Interessen bezüglich des Inhalts, einschließlich aber nicht begrenzt auf Photos, Abbildungen, Videoanimationen, Text und Musik zu berücksichtigen, welche als Teil des angebotenen Inhalts enthalten sind.

4. Nutzungsbeschränkungen

Nachfolgendes ist untersagt:

- (a) Der angebotene Inhalt darf nicht von mehr als einem Anwender genutzt werden, ohne dass zuvor zusätzliche Lizenzen erworben wurden;
- (b) Es ist Ihnen nicht gestattet, den angebotenen Inhalt mit anderen Personen zuteilen, diesen zu vertreiben, zu vermieten, gegen Gebühren oder auch anderweitig in irgendeiner Form zugänglich zu machen;
- (c) Modifizierungen, Anpassungen, Erstellung kreativer Werke oder die Übersetzung von Teilen des angebotenen Inhalts, mit Ausnahme der Verwendung für Ihre Tätigkeit, sind im Rahmen dieser Lizenz untersagt;
- (d) Der Aufteilung und Neuzusammenstellung der angebotenen Inhalte ist untersagt und der Versuch ist untersagt, den Quellcode zu lokalisieren oder zu erhalten;
- (e) Versuche zur Veränderung oder Beseitigung von eingetragenen Warenzeichen, Copyright-Hinweisen oder anderen im angebotenen Inhalt vorhandenen Hinweisen auf Eigentumsrechte sind untersagt; ferner ist es untersagt:
- (f) die angebotenen Inhalte in einer Weise zu nutzen, welche nicht in den Nutzungsbedingungen oder der dem angebotenen Inhalt beigelegten Dokumentation erwähnt wurde.
- (g) Es ist untersagt, die Programme in einer Weise zu nutzen, welche das anwendbare Recht oder Verordnungen verletzen.

4. Updates und Support

SightCall behält sich vor, jederzeit ohne Vorankündigung Updates für die Software vorzunehmen; dies geschieht im Rahmen der in diesem Vertrag aufgeführten Nutzungsbedingungen. Wenn Sie diese Updates installieren oder verwenden, unterwerfen Sie sich damit allen anwendbaren vertraglichen Bedingungen oder Nutzungsbedingungen.

5. Übertragung

Die Rechte, welche durch die Lizenz gewährt werden, sind nur mit schriftlicher vorheriger Genehmigung des Lizenzgebers übertragbar. In Fällen, in denen die Übertragung der Lizenz genehmigt wird, darf der Lizenzgeber dafür eine angemessene Gebühr verlangen.

6. Haftungsausschluss

Bezüglich der Nutzung des diesem Vertrag unterliegenden Produktes wird keine Gewährleistung dafür übernommen, dass der Anwender dieses in bestimmungsgemäßer Weise nutzen kann. Der Anwender trägt alleine das Risiko hinsichtlich der Nutzbarkeit des Produktes und der Qualität des Kundendienstes, sofern letzter bereitgestellt wird.

7. Haftungsbeschränkung

SightCall ist nicht verantwortlich für Kosten oder Schäden, welche aus irgendeinem Grunde entstehen; dies gilt sowohl für direkte als auch allgemeine Schadenersatzansprüche. Dasselbe gilt auch für die zuvor genannten Leistungserbringer, soweit diese von diesem Vertrag betroffen sind. Hieraus ergibt sich, dass Haftungsbeschränkungen so weit eingeschränkt werden, wie dies gesetzlich möglich ist.

8. Schadenersatz

Weiterhin ist der Anwender damit einverstanden, dass er für solche Schadenersatzforderungen aufkommt, die von Dritten im Zusammenhang mit seiner Nutzung der SightCall Software geltend gemacht werden. Dies gilt auch für solche Forderungen, die indirekt mit der Nutzung der Produkte zusammenhängen bzw. im Zusammenhang mit Nichtbeachtung von Gesetzen oder Vorschriften. SightCall behält es sich vor, auf eigene Kosten solche Fälle zur Verteidigung zu übernehmen, wo Schadenersatzforderungen gegen den Anwender im Zusammenhang mit SightCall geltend gemacht werden. Die Haftung des Anwenders bleibt in diesem Fall jedoch bestehen.

9. Vertraulichkeit

Der Anwender behandelt die Software als Geschäftsgeheimnis und beachtet, dass die Informationen, die er über SightCall erworben hat, vertraulich übermittelt wurden. Der Benutzer hat die von ihm erworbenen Informationen über die SightCall Software mindestens mit derselben Sorgfalt zu behandeln, mit welcher SightCall mit seinen Daten umgeht.

10. Datenschutz

Die Datenschutzrichtlinien von SightCall werden nachfolgend aufgeführt.

11. Open Source Software

“Open Source Software” betrifft Softwarekomponenten, welche in die Software eingebettet sind und für welche getrennte Lizenzvereinbarungen gelten; die betreffenden Lizenzvereinbarungen sind in der Datei namens „Open Source Disclosure File“ (oder einer ähnlichen Datei) enthalten, welche mit dem SightCall-Programm mitgeliefert wurde. Die entsprechenden Lizenzbedingungen für die Open Source Software sind für Sie gültig, sofern dieser Vertrag nichts Anderes bestimmt. Die anwendbaren Lizenzbestimmungen finden befinden sich in der „Open Source“.

12. Diverse Klauseln

Diese Nutzungsbedingungen sind rechtsverbindlich und bezwecken die Wahrung der Interessen von SightCall, des Kunden, der jeweiligen Rechtsnachfolger sowie jener, denen eine Nutzungslizenz übertragen wurde. Sofern Bestimmungen dieses Vertrages ungültig oder nicht durchsetzbar sind, so hat dies keine Auswirkungen auf die übrigen Bestimmungen des Vertrages. Sofern eine der Bestimmungen des Vertrages nichtdurchgesetzt wird, so hat dies nicht zur Folge, dass in Zukunft ähnlich verfahren wird oder das bei anderen Bestimmungen des Vertrages gleich verfahren wird. Jede Aufhebung, jeder Ersatz, Ergänzung oder Änderung von Klauseln dieses Vertrages bedarf der Schriftform und muss sowohl vom Anwender als auch von SightCall unterschrieben sein. Diese Nutzungsbedingungen unterliegen deutschem Recht. Als Gerichtsstand ist Berlin vereinbart.

13. Anwaltskosten

Sollte es im Zusammenhang mit diesem Lizenzvertrag zu Rechtsstreitigkeiten kommen, wird die siegende Partei berechtigt sein, neben einer für den Streitfallausgesprochenen Entschädigung angemessene Anwaltskosten und sonstige Unkosten erstattet zu bekommen.