Datenschutzhinweise zur Nutzung von WhatsApp Business

1. Verantwortlicher

Verantwortlich für die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit der Nutzung von WhatsApp Business ist:

Stadtwerke Schifferstadt
Mühlstraße 18
67105 Schifferstadt

Telefon: 06235 4901-250
Fax: 06235 4901-161
Web: www.sw-schifferstadt.de

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter datenschutz@sw-schifferstadt.de oder auf dem Postweg unter der oben genannten Anschrift mit dem Zusatz „Datenschutzbeauftragter".

2. Zweck der Datenverarbeitung

Wir bieten die Kontaktaufnahme über WhatsApp Business als zusätzlichen Kommunikationsweg an. Die Nutzung dient insbesondere der Beantwortung allgemeiner Kundenanfragen, der Terminabstimmung, der Bereitstellung allgemeiner Informationen zu unseren Dienstleistungen sowie einer schnellen und unkomplizierten Kommunikation mit unseren Kunden.

Für Anliegen, die eine Verarbeitung vertraulicher, umfangreicher oder vertragsbezogener personenbezogener Daten erfordern, nutzen wir andere, besonders geschützte Kommunikationswege, beispielsweise unser Online-Kundenportal, E-Mail oder den Postweg.

3. Freiwillige Nutzung von WhatsApp

Die Nutzung von WhatsApp ist freiwillig. Es besteht keine Verpflichtung, diesen Kommunikationsweg zu nutzen.

Sofern Sie WhatsApp verwenden, werden personenbezogene Daten verarbeitet, insbesondere Ihre Telefonnummer, vorhandene Profilinformationen sowie die von Ihnen übermittelten Nachrichteninhalte.

Alternativ können Sie jederzeit unsere weiteren Kommunikationswege nutzen, insbesondere:
• Online-Kundenportal
• E-Mail
• Telefon
• Post

Wenn Sie eine Kommunikation über WhatsApp nicht wünschen, stehen Ihnen diese Kontaktwege uneingeschränkt zur Verfügung.

4. Rechtsgrundlagen

Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an einer zeitgemäßen und kundenfreundlichen Kommunikation).

Soweit die Kommunikation der Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen oder der Erfüllung bestehender Vertragsverhältnisse dient, erfolgt die Verarbeitung zusätzlich auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

5. Kategorien verarbeiteter Daten

Bei der Nutzung von WhatsApp Business können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

• Mobilfunknummer
• Name und Profilinformationen, soweit in WhatsApp hinterlegt
• Inhalte Ihrer Nachrichten
• Datum und Uhrzeit der Kommunikation
• Übermittelte Dateien, Bilder und sonstige Anhänge

6. Hinweise zur Nutzung von WhatsApp

Für die Kommunikation nutzen wir den Dienst WhatsApp Business der WhatsApp Ireland Limited, Merrion Road, Dublin 4, D04 X2K5, Irland.

Bitte beachten Sie, dass bei der Nutzung von WhatsApp Daten auch durch WhatsApp bzw. Unternehmen der Meta-Gruppe verarbeitet werden können. Auf diese Datenverarbeitung haben wir nur begrenzten Einfluss.

Weitere Informationen finden Sie unter: https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy

7. Verzicht auf sensible und vertrauliche Daten

Bitte beachten Sie, dass WhatsApp nicht als primärer Kommunikationsweg für die Übermittlung sensibler oder besonders schützenswerter personenbezogener Daten vorgesehen ist.

Für die Bearbeitung bestimmter Anliegen kann jedoch eine Identifizierung des Kunden erforderlich sein. In solchen Fällen kann die Angabe von Informationen wie Kunden- oder Verbrauchsstellennummern notwendig sein.

Wir behalten uns vor, Kunden bei datenschutzrechtlich sensiblen oder sicherheitsrelevanten Anliegen auf andere Kommunikationswege zu verweisen, insbesondere auf:

- unser Online-Kundenportal,
- den telefonischen Kundenservice,
- die Kommunikation per E-Mail,
- den Postweg oder
- eine persönliche Vorsprache.

Besonders schützenswerte Daten im Sinne der DSGVO sollten grundsätzlich nicht über WhatsApp übermittelt werden.

Für solche Anliegen nutzen Sie bitte unser Online-Kundenportal oder einen anderen der vorgenannten Kommunikationswege.

8. Speicherdauer und Löschkonzept

WhatsApp-Nachrichten werden ausschließlich zur Bearbeitung Ihres Anliegens genutzt.

- Nachrichtenverläufe werden regelmäßig überprüft.
- Nicht mehr benötigte Nachrichten werden spätestens nach 90 Tagen gelöscht.
- Eine dauerhafte Archivierung der WhatsApp-Kommunikation erfolgt nicht.
- Soweit für die Bearbeitung eines Anliegens erforderlich, können relevante Informationen in internen Fachsystemen dokumentiert werden. Dort gelten die jeweiligen gesetzlichen Aufbewahrungsfristen.

9. Datenempfänger

Innerhalb der Stadtwerke Schifferstadt erhalten ausschließlich die mit der Bearbeitung betrauten Mitarbeitenden Zugriff auf die Kommunikation.

Darüber hinaus erfolgt eine technische Verarbeitung durch WhatsApp bzw. die Meta-Unternehmensgruppe im Rahmen der Bereitstellung des Dienstes.

Eine darüber hinausgehende Weitergabe Ihrer Daten erfolgt nicht, sofern keine gesetzliche Verpflichtung hierzu besteht.

10. Ihre Rechte

Sie haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch gegen die Verarbeitung sowie auf Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde.

Zur Wahrnehmung Ihrer Rechte können Sie sich jederzeit an unseren Datenschutzbeauftragten unter datenschutz@sw-schifferstadt.de wenden.

11. Hinweis zur Kontaktaufnahme über WhatsApp

Durch die freiwillige Kontaktaufnahme über WhatsApp nutzen Sie einen Kommunikationsdienst eines Drittanbieters. Vor der Nutzung empfehlen wir Ihnen, diese Datenschutzhinweise sowie die Datenschutzhinweise von WhatsApp zur Kenntnis zu nehmen.