

Datenschutz-Erklärung für Nutzerinnen und Nutzer und Klientinnen und Klienten in einfacher Sprache

Hinweis: Wenn es Unterschiede zwischen der Datenschutz-Erklärung in einfacher Sprache und der originalen Fassung gibt, dann gilt die originale Fassung.

Die originale Fassung finden Sie hier:

<https://instahelp.me/de/datenschutz/#counselling>

Bei Fragen melden Sie sich bitte bei uns unter contact@instahelp.me

1. Anmeldung und Psychologin oder Psychologen finden

Warum wir Ihre Daten brauchen

Sie können sich in der Instahelp-App registrieren.

Die App gibt es für Android, iOS und über das Internet-Programm unter <https://web.instahelp.me/>.

Sie bekommen Zugang zu Ihrem Beratungsraum in der Instahelp-App.

Sie können psychologische Beratung oder Therapie online nutzen.

Sie können auch das Mental-Health-Gym nutzen, wo Sie ohne Beratung oder Therapie Inhalte hören und sehen und Übungen machen können.

Sie können die Ergebnisse Ihres Mental-Wellbeing-Checks sehen, wenn Sie diesen vor der Anmeldung durchgeführt haben.

Gesetzliche Grundlage

Die Registrierung braucht Ihre Zustimmung.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a der Datenschutz-Grundverordnung).

Auch für die Erfüllung des Nutzungsvertrags brauchen wir Ihre Daten.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b der Datenschutz-Grundverordnung).

Wenn Sie eine psychologische Beratung oder Therapie online machen, braucht das Ihre Zustimmung.

Das steht im Gesetz (Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a und h der Datenschutz-Grundverordnung).

Welche Daten wir speichern

Diese Daten werden verarbeitet:

- Anzeige-Name (den Sie selbst aussuchen können)

- E-Mail-Adresse
- Datum und Uhrzeit der Registrierung
- Passwort
- Länder- und Sprachauswahl
- Herkunft
- Versicherungsland

Optionale Daten:

- Gutschein oder Freischaltcode
- Zustimmung für Informationen über Instahelp
- Zweiter Faktor - das ist ein zusätzlicher Schutz, wenn Sie sich anmelden – zum Beispiel mit einem Passwort und zusätzlich mit einer App auf Ihrem Telefon.
- Geschlecht
- Altersgruppe
- Beratungszeiten
- Kommunikationsform
- Thema der Beratung oder Therapie
- Versicherung
- Abrechnung mit Versicherung

Wer Ihre Daten bekommt

Ihre Daten geben wir nicht an Dritte weiter.

Um die passende Psychologin oder den passenden Psychologen zu finden, leiten wir einige Daten an die Psychologin oder den Psychologen weiter:

- Zu welcher Altersgruppe Sie gehören
- Welches Geschlecht Sie haben
- Ihre Wünsche zum Beratungsthema oder der Beratungszeit und Beratungsform
- Ob Sie gerade online sind oder nicht
- Das Land aus dem Sie kommen
- Die Sprache die Sie ausgewählt haben
- Den Tag der Bezahlung
- Angaben zu Ihrer Versicherung

Wie lange wir Ihre Daten behalten

Ihre Daten bleiben 24 Monate lang gespeichert.

Die Frist beginnt mit Ihrer letzten Aktivität.

Danach löschen wir die Daten, wenn sie nicht mehr gebraucht werden.

Das gilt nicht, wenn Sie entweder früher widersprechen oder ein Gesetz eine längere Speicherung vorschreibt.

Sie dürfen Ihre Meinung ändern

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit zurücknehmen.

Die Daten, die wir bis dahin genutzt haben, dürfen wir aber weiter behalten – das ist laut Gesetz erlaubt.

Sie müssen Ihre Daten nicht angeben

Ohne diese Daten können Sie sich aber nicht registrieren.

Dann können Sie das Angebot nicht nutzen.

2. Nutzung eines persönlichen Einladungslinks

Warum wir Ihre Daten brauchen

Ihre Psychologin oder ihr Psychologe kann Ihnen einen Einladungslink per E-Mail schicken. Über diesen Link können Sie die psychologische Beratung online auf der Instahelp Plattform nutzen.

Wenn Sie den Link anklicken, werden Sie aufgefordert, ein Passwort zu erstellen.

Danach haben Sie Zugang zum persönlichen Beratungsraum mit Ihrer Psychologin oder Ihrem Psychologen.

Gesetzliche Grundlage

Wenn Sie den Einladungslink Ihrer Psychologin oder Ihres Psychologen nutzen, stimmen Sie der Verarbeitung Ihrer Daten zu.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a Datenschutz-Grundverordnung und weil es um Ihre Gesundheit geht, auch in Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a Datenschutz-Grundverordnung).

Ihre Psychologin oder Ihr Psychologe gibt Ihre E-Mail-Adresse auf der Instahelp Plattform ein. Dafür ist Ihre Psychologin oder Ihr Psychologe verantwortlich.

Welche Daten wir speichernWir verarbeiten folgende Daten:

- E-Mail-Adresse
- Anzeige-Name (den Sie selbst aussuchen können)
- Datum und Uhrzeit, wann Sie den Link nutzen
- Passwort

Zusätzliche Daten (freiwillig):

- Zweiter Faktor - das ist ein zusätzlicher Schutz, wenn Sie sich anmelden – zum Beispiel mit einem Passwort und zusätzlich mit einer App auf Ihrem Telefon.
- Termin-Vereinbarungen
- Nachrichten-Inhalte (siehe Hinweis)
- Gesprächsprotokolle (siehe Hinweis)

Hinweis:

Ihre Gespräche sind vertraulich.

Alles, was Sie im Beratungsraum schreiben oder sagen, bleibt privat.

Alles, was Sie schreiben, kann nur von Ihnen und Ihrer Psychologin oder Ihrem Psychologen gelesen werden.

Niemand sonst kann die Nachrichten sehen – auch Instahelp nicht.

Wer Ihre Daten bekommt

Wir geben Ihre Daten nicht an Dritte weiter.

Ihre Psychologin oder Ihr Psychologe erhält die Daten, die für die Beratung nötig sind.

Wie lange wir Ihre Daten behalten

Ihre Daten bleiben 24 Monate lang gespeichert. Die Frist beginnt mit Ihrer letzten Aktivität.

Danach löschen wir die Daten, wenn sie nicht mehr gebraucht werden.

Das gilt nicht, wenn Sie früher widersprechen oder ein Gesetz eine längere Speicherung vorschreibt.

Sie dürfen Ihre Meinung ändern

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit zurücknehmen.

Die Daten, die wir bis dahin verwendet haben, dürfen wir weiter behalten – das ist laut Gesetz erlaubt.

Sie müssen Ihre Daten nicht angeben

Ohne diese Daten können Sie sich aber nicht einloggen.

Dann können Sie das Angebot Ihrer Psychologin oder Ihres Psychologen nicht nutzen.

Die Rechts-Grundlage ist Ihre Zustimmung.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a und Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a der Datenschutz-Grundverordnung).

Auch für die Erfüllung des Nutzungsvertrags brauchen wir Ihre Daten.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe h der Datenschutz-Grundverordnung).

3. Verarbeitung von Daten bei psychologischer Beratung und Therapie online über das Internet

Warum wir Ihre Daten brauchen

Sie können über Instahelp mit Fachleuten, das sind Psychologinnen und Psychologen, sprechen und schreiben.

Das geht über die Instahelp Plattform.

Wenn das Gesetz es erlaubt, können Sie auch eine psychologische Therapie über Instahelp machen.

Die Beratung oder Therapie sind anonym.

Sie können die Beratung oder Therapie überall und jederzeit durchführen – mit dem Handy oder dem Computer.

Sie können in Ihren Einstellungen festlegen, dass Sie Einladungen für Termine per E-Mail bekommen.

Die Einladung geht dann an Ihre gespeicherte E-Mail-Adresse.

Wenn Ihr E-Mail-Konto mit einem Kalender verbunden ist, können Sie den Termin auch dort sehen.

Gesetzliche Grundlage

Die Rechtsgrundlage ist Ihre Zustimmung.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a und Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a der Datenschutz-Grundverordnung).

Auch für die Erfüllung des Nutzungsvertrags brauchen wir Ihre Daten.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe h der Datenschutz-Grundverordnung).

Welche Daten wir speichern

Welche Daten genau verarbeitet werden, hängt davon ab, wie Sie Instahelp nutzen.

Für die Plattform werden zum Beispiel diese Daten verarbeitet:

- Ihr Anzeige-Name (den Sie selbst aussuchen können)
- Ihre E-Mail-Adresse
- Das Datum der Nachrichten oder Termine
- Ihre Termine

Wenn Sie eine psychologische Beratung oder Therapie online machen, werden auch diese Daten verarbeitet:

- Inhalte aus den Nachrichten (siehe Hinweis unten)
- Gesprächsprotokolle (siehe Hinweis unten)
- Zahlungsdaten, die nicht direkt zu Ihnen zurückverfolgt werden können
- Mögliche Verdachtsdiagnosen

Hinweis:

Der Schutz Ihrer Daten ist uns sehr wichtig.

Alles, was Sie in der Beratung oder Therapie sagen oder schreiben, bleibt geheim.

Nur Sie und Ihre Psychologin oder Ihr Psychologe können es lesen oder hören.

Die Nachrichten sind so verschlüsselt, dass niemand sonst mitlesen kann – auch Instahelp nicht.

Psychologinnen und Psychologen dürfen ohne Ihre Erlaubnis nichts weitersagen.

Das ist gesetzlich geregelt.

Wer Ihre Daten bekommt

Manchmal arbeiten Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister mit uns zusammen und helfen uns, unser Angebot zu ermöglichen.

Dafür müssen diese Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister Daten verarbeiten (das sind Auftragsverarbeiterinnen und Auftragsverarbeiter).

Diesen Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leistern geben wir die Daten eventuell weiter – aber nicht an andere Firmen oder einzelne Personen.

Die von Ihnen gewählte Psychologin oder der von Ihnen ausgewählte Psychologe bekommt die nötigen Daten, damit Sie gut beraten werden können.

Wie lange wir Ihre Daten behalten

Ihre Daten bleiben 24 Monate lang gespeichert. Die Frist beginnt mit Ihrer letzten Aktivität. Danach löschen wir die Daten, wenn sie nicht mehr gebraucht werden.

Das gilt nicht, wenn Sie früher widersprechen oder ein Gesetz eine längere Speicherung vorschreibt.

Sie dürfen Ihre Meinung ändern

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit zurücknehmen.

Die Daten, die wir bis dahin genutzt haben, dürfen wir aber weiter behalten – das ist laut Gesetz erlaubt.

Sie müssen Ihre Daten nicht angeben

Aber wenn Sie Ihre Daten nicht angeben, können Sie Instahelp nicht nutzen.

4. Fortschrittsanzeige

Warum wir Ihre Daten brauchen

Nach einer psychologischen Beratung oder Therapie online über Instahelp können Sie an einer Befragung teilnehmen.

Diese Umfrage heißt „Fortschrittsanzeige“.

Der Zweck ist:

Sie können sehen, wie es Ihnen im Laufe der Beratung ging.

So können Sie erkennen, ob und wie Ihnen die Beratung mit Ihrer Psychologin oder Ihrem Psychologen geholfen haben.

Auch Instahelp möchte verstehen, wie die Beratung wirkt.

Dazu wertet Instahelp Ihre Antworten aus.

Die Ergebnisse werden anonym verarbeitet. Das heißt: Niemand kann erkennen, von wem die Antworten stammen.

Nach der ersten Beratung startet die Umfrage.

Sie bekommen ein paar Fragen zu Ihrem Wohlbefinden.

Nach zwei bis vier weiteren Beratungen bekommen Sie dieselben Fragen noch einmal.

Nach der letzten Beratung kommen die Fragen ein drittes Mal.
Damit endet die Befragung.

Gesetzliche Grundlage

Grundlage für diese Daten-Verarbeitung ist Ihre Zustimmung.
Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a Datenschutz-Grundverordnung und Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a Datenschutz-Grundverordnung).

Welche Daten wir speichern

Für die Fortschrittsanzeige verarbeitet Instahelp diese Daten:

- Datum der Befragung
- Ihre Antworten auf die Fragen

Wer Ihre Daten bekommt

Manchmal arbeiten Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister mit uns zusammen und helfen uns, unser Angebot zu ermöglichen.

Dafür müssen diese Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister Daten verarbeiten (das sind Auftragsverarbeiterinnen und Auftragsverarbeiter).

Diesen Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leistern geben wir die Daten eventuell weiter – aber nicht an andere Firmen oder einzelne Personen.

Wie lange wir Ihre Daten behalten

Ihre Daten werden 24 Monate lang gespeichert.

Die Frist beginnt mit Ihrer letzten Nutzung von Instahelp.

Danach löschen wir die Daten, wenn sie nicht mehr gebraucht werden.

Das gilt nicht, wenn Sie entweder früher widersprechen oder ein Gesetz eine längere Speicherung vorschreibt.

Sie dürfen Ihre Meinung ändern

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit zurücknehmen.

Die Daten, die wir bis dahin genutzt haben, dürfen wir aber weiter behalten – das ist laut Gesetz erlaubt.

Sie müssen Ihre Daten nicht angeben

Sie müssen Ihre Daten für die Fortschrittsanzeige nicht angeben.

Aber wenn Sie das nicht tun, können Sie nicht an der Befragung teilnehmen.

5. Empfehlungsprogramm

Warum wir Ihre Daten brauchen

Sie können von Freundinnen und Freunden oder Bekannten zu Instahelp eingeladen werden.
Dafür gibt es einen Link und manchmal einen Gutschein.

Wenn Sie sich über einen solchen Link anmelden, bekommt die Person, die Sie eingeladen hat diese Information:

Die Person kann durch den Klick auf den Link und einen eingelösten Gutschein erfahren, dass Sie sich registriert haben und eine psychologische Beratung oder Therapie online nutzen.

Sie können sich aber auch ohne diesen Link anmelden.

Dann erfährt die Person, die Sie eingeladen hat, nichts über Ihre Anmeldung oder Nutzung.

Gesetzliche Grundlage

Die Grundlage für die Verarbeitung ist Ihre Zustimmung.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a Datenschutz-Grundverordnung und Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a Datenschutz-Grundverordnung).

Welche Daten wir speichern

Damit der Gutschein für die Person, die Sie eingeladen hat, erstellt werden kann, braucht Instahelp:

- Ihre E-Mail-Adresse
- Die Information, ob Sie einen Gutschein verwendet haben

Wer Ihre Daten bekommt

Manchmal arbeiten Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister mit uns zusammen und helfen uns, unser Angebot zu ermöglichen.

Dafür müssen diese Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister Daten verarbeiten (das sind Auftragsverarbeiterinnen und Auftragsverarbeiter).

Diesen Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leistern geben wir die Daten eventuell weiter – aber nicht an andere Firmen oder einzelne Personen.

Wie lange wir Ihre Daten behalten

Ihre Daten bleiben 24 Monate lang gespeichert. Die Frist beginnt mit Ihrer letzten Aktivität.

Danach löschen wir die Daten, wenn sie nicht mehr gebraucht werden.

Das gilt nicht, wenn Sie früher widersprechen oder ein Gesetz eine längere Speicherung vorschreibt.

Sie dürfen Ihre Meinung ändern

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit zurücknehmen.

Die Daten, die wir bis dahin genutzt haben, dürfen wir aber weiter behalten – das ist laut Gesetz erlaubt.

Sie müssen Ihre Daten nicht angeben

Wenn Sie das nicht tun, hat das keine Nachteile für Sie, außer, dass Sie den Gutschein nicht einlösen können.

6. Bewertung von Psycholog:innen

Warum wir Ihre Daten brauchen

Nach Ihrer Beratung können Sie Ihre Psychologin oder Ihren Psychologen bewerten.

Die Bewertung wird mit Sternen angezeigt.

Instahelp nutzt diese Bewertung auch bei der Reihung von Psychologinnen und Psychologen.

Die Sterne-Bewertung wird immer auf der Internet-Seite gezeigt.

Dabei werden keine persönlichen Daten von Ihnen angezeigt.

Wenn Sie schriftlich bewerten möchten, müssen Sie zustimmen, dass Ihre Bewertung auf der Internet-Seite und für Ihre Psychologin oder Ihren Psychologen sichtbar ist.

Ihre Psychologin oder Ihr Psychologe kann Ihre schriftliche Bewertung ablehnen, wenn sie persönliche Informationen, Beleidigungen oder negative Aussagen enthält.

Wenn Ihre Beratung von einem Unternehmen bezahlt wird und Sie der Veröffentlichung Ihrer Bewertung zugestimmt haben, darf Ihre Bewertung auch dem Unternehmen anonym gezeigt werden.

Gesetzliche Grundlage

Die Grundlage ist Ihre Zustimmung.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a Datenschutz-Grundordnung und Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a Datenschutz-Grundverordnung).

Welche Daten wir speichern

Für die Bewertung verarbeitet Instahelp vor allem:

- Das Datum Ihrer Bewertung
- Ihren Kommentar, falls Sie einen schreiben

Wer Ihre Daten bekommt

Ihr Kommentar wird auf der Internet-Seite gezeigt – aber ohne Ihren Namen.

Manchmal arbeiten Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister mit uns zusammen und helfen uns, unser Angebot zu ermöglichen.

Dafür müssen diese Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister Daten verarbeiten (das sind Auftragsverarbeiterinnen und Auftragsverarbeiter).

Diesen Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leistern geben wir die Daten eventuell weiter – aber nicht an andere Firmen oder einzelne Personen.

Wie lange wir Ihre Daten behalten

Ihre Daten bleiben 24 Monate lang gespeichert. Die Frist beginnt mit Ihrer letzten Aktivität.

Danach löschen wir die Daten, wenn sie nicht mehr gebraucht werden.

Das gilt nicht, wenn Sie früher widersprechen oder ein Gesetz eine längere Speicherung vorschreibt.

Sie dürfen Ihre Meinung ändern

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit zurücknehmen.

Die Daten, die wir bis dahin verwendet haben, dürfen wir weiter behalten – das ist laut Gesetz erlaubt.

Sie müssen Ihre Daten nicht angeben

Sie müssen keine Bewertung abgeben.

Wenn Sie keine Daten angeben, können Sie einfach keine Bewertung abgeben.

Das hat keine anderen Nachteile für Sie.

7. Mental Wellbeing Check und ergänzende Funktionen zur psychologischen Beratung oder Therapie online

Warum wir Ihre Daten brauchen

Zusätzlich zu Ihrer psychologischen Beratung oder Therapie online können Sie weitere Funktionen nutzen.

Diese sollen Ihnen helfen, sich selbst besser zu verstehen und zu unterstützen.

Folgende Funktionen stehen Ihnen zur Verfügung:

- Ein digitales Tagebuch, in dem Sie Gedanken und Erlebnisse festhalten können
- Fragen und Ergebnisse zum Thema mentales Wohlbefinden („Mental Wellbeing Check“)
- Übungen zur Entspannung und mentalen Stärkung („Selfcare-Übungen“)

Gesetzliche Grundlage

Die Grundlage ist Ihre Zustimmung.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a Datenschutz-Grundordnung und Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a Datenschutz-Grundverordnung).

Welche Daten wir speichern

Für die Nutzung dieser Funktionen verarbeitet Instahelp vor allem:

- Ihre Antworten und Ergebnisse aus dem Mental Wellbeing Check
- Datum und Uhrzeit Ihrer Einträge, Antworten oder Übungen

Wer Ihre Daten bekommt

Diese Daten werden nicht an andere Firmen oder Personen weitergegeben.

Sie können aber selbst entscheiden, ob Sie Ihre Ergebnisse mit Ihrer Psychologin oder Ihrem Psychologen teilen möchten.

Dazu müssen Sie vorher zustimmen.

Die Daten werden verschlüsselt gespeichert.

Sie sind dadurch geschützt, aber nicht Ende-zu-Ende-verschlüsselt wie im Beratungsraum.

So können Sie Ihre Daten auf verschiedenen Geräten nutzen, zum Beispiel auf Handy und Computer.

Auch wenn Sie Ihr Passwort vergessen, bleiben Ihre Daten erhalten.

Aber: Keine andere Person kann Ihre Daten sehen.

Wie lange wir Ihre Daten behalten

Ihre Daten bleiben 24 Monate lang gespeichert. Die Frist beginnt mit Ihrer letzten Aktivität.

Danach löschen wir die Daten, wenn sie nicht mehr gebraucht werden.

Das gilt nicht, wenn Sie früher widersprechen oder ein Gesetz eine längere Speicherung vorschreibt.

Sie dürfen Ihre Meinung ändern

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit zurücknehmen.

Die Daten, die wir bis dahin verwendet haben, dürfen wir weiter behalten – das ist laut Gesetz erlaubt.

Sie müssen Ihre Daten nicht angeben

Wenn Sie das nicht tun, können Sie die genannten Funktionen einfach nicht nutzen.

Es gibt sonst keine Nachteile für Sie.

8. Belege oder Honorarnoten

Warum wir Ihre Daten brauchen

Wenn Sie für psychologische Beratung oder Therapie online über Instahelp zahlen, können Sie dafür einen Beleg oder eine Honorarnote bekommen.

Damit können Sie:

- die Kosten eventuell bei Ihrer Krankenkasse oder Versicherung einreichen
- die Kosten eventuell bei Ihrer Steuer-Erklärung angeben

Alle Ihre Belege oder Honorarnoten und die dazugehörigen Daten können Sie jederzeit in Ihrem Instahelp-Konto sehen.

Wenn Sie möchten, dass Ihre Psychologin oder Ihr Psychologe nach einem Gespräch einen Beleg oder eine Honorarnote ausstellt, müssen Sie diese Funktion in Ihrem Konto aktivieren. Dazu müssen Sie bestimmte unten aufgelistete Angaben machen.

Wenn Sie in Österreich wohnen, können Sie wählen:

- Eine „Honorarnote für meine Krankenkasse“
- Einen einfachen „Beleg“ für andere Zwecke

Der Beleg ist für Menschen aus allen Ländern verfügbar.

Wenn Sie einen vereinbarten Termin doch nicht wahrnehmen konnten und die Absagefrist vorbei war, können Sie eine sogenannte „Ausfallshonorar-Note“ erhalten.

Diese Funktion gibt es nur für private Nutzerinnen und Nutzer.

Wenn Ihre Beratung von einem Unternehmen bezahlt wird, ist diese Funktion nicht verfügbar.

Sie können auch einstellen, dass Sie automatisch Belege oder Honorarnoten bekommen. Dann erhalten Sie diese nach jedem weiteren Gespräch, sobald die Erste ausgestellt wurde.

Gesetzliche Grundlage

Die Rechtsgrundlage ist Ihre Zustimmung.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a und Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a der Datenschutz-Grundverordnung).

Auch für die Erfüllung des Nutzungsvertrags brauchen wir Ihre Daten.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe h der Datenschutz-Grundverordnung).

Welche Daten wir speichern

Für Belege oder Honorarnoten braucht Instahelp unter anderem diese Daten:

- Vorname und Nachname
- Adresse und das Land, in dem Sie leben
- Verwendete Zahlungsmethode
- Kennnummer Ihrer Beratung oder Therapie, das ist die Chat-ID
- Zeitpunkt der Beratung
- Welche Leistung Sie bekommen haben oder nicht genutzt haben
- Eventuell eingelöste Rabatte
- Ob die Honorarnote für die Krankenkasse gedacht ist

Wenn Sie eine Honorarnote für Ihre Krankenkasse brauchen, dann werden zusätzlich folgende Daten benötigt:

- Ihre Sozial-Versicherungsnummer
- Ob Sie selbst versichert oder mit einer anderen Person mitversichert sind

Wenn Sie mitversichert sind, dann auch:

- Name der versicherten Person
- Sozial-Versicherungsnummer dieser Person

Wer Ihre Daten bekommt

Manchmal arbeiten Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister mit uns zusammen und helfen uns, unser Angebot zu ermöglichen.

Dafür müssen diese Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister Daten verarbeiten (das sind Auftragsverarbeiterinnen und Auftragsverarbeiter).

Diesen Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leistern geben wir die Daten eventuell weiter – aber nicht an andere Firmen oder einzelne Personen.

Nur Sie und Ihre Psychologin oder Ihr Psychologe können Ihre Belege oder Honorarnoten sehen.

Die Daten sind Ende-zu-Ende verschlüsselt.

Das heißt, auch Instahelp kann sie nicht lesen.

Wie lange wir Ihre Daten behalten

Ihre Daten bleiben 24 Monate lang gespeichert. Die Frist beginnt mit Ihrer letzten Aktivität.

Danach löschen wir die Daten, wenn sie nicht mehr gebraucht werden.

Das gilt nicht, wenn Sie früher widersprechen oder ein Gesetz eine längere Speicherung vorschreibt.

Sie dürfen ihre Meinung ändern

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit zurücknehmen.

Die Daten, die wir bis dahin verwendet haben, dürfen wir weiter behalten – das ist laut Gesetz erlaubt.

Sie müssen Ihre Daten nicht angeben

Aber wenn Sie das nicht tun, können Sie keine Belege oder Honorarnoten herunterladen.

Dann können Sie die Beratung auch nicht bei Ihrer Krankenkasse einreichen.

9. Zufriedenheitsbefragung

Warum wir Ihre Daten brauchen

Wir wollen wissen, ob Sie mit Instahelp zufrieden sind.

Dafür führen wir anonyme Umfragen durch.

So wollen wir die Qualität unserer Angebote verbessern.

Zum Beispiel fragen wir:

- Wie haben Sie uns gefunden?
- Was hat Ihnen gefallen oder nicht gefallen?

Sie bekommen einen Link per E-Mail oder in der App. Über diesen Link können Sie die Fragen beantworten.

Niemand kann aus Ihren Antworten erkennen, wer Sie sind.

Gesetzliche Grundlage

Die rechtliche Grundlage ist Ihre Zustimmung.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a Datenschutz-Grundverordnung und Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a Datenschutz-Grundverordnung).

Welche Daten wir speichern

Für die Umfrage verarbeitet Instahelp:

- Datum und Uhrzeit, wann Sie das Formular ausgefüllt haben
- Ihre Antworten in der Umfrage

Wer Ihre Daten bekommt

Manchmal arbeiten Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister mit uns zusammen und helfen uns, unser Angebot zu ermöglichen.

Dafür müssen diese Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister Daten verarbeiten (das sind Auftragsverarbeiterinnen und Auftragsverarbeiter).

Diesen Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leistern geben wir die Daten eventuell weiter – aber nicht an andere Firmen oder einzelne Personen.

Wie lange wir Ihre Daten behalten

Ihre Daten bleiben 24 Monate lang gespeichert. Die Frist beginnt mit Ihrer letzten Aktivität. Danach löschen wir die Daten, wenn sie nicht mehr gebraucht werden.

Das gilt nicht, wenn Sie früher widersprechen oder ein Gesetz eine längere Speicherung vorschreibt.

Sie dürfen Ihre Meinung ändern

Sie können Ihre Zustimmung jederzeit zurücknehmen.

Die Daten, die wir bis dahin verwendet haben, dürfen wir weiter behalten – das ist laut Gesetz erlaubt.

Sie müssen Ihre Daten nicht angeben

Sie müssen nicht an der Umfrage teilnehmen.

Wenn Sie das nicht tun, gibt es keine Nachteile für Sie – Sie nehmen dann einfach nicht an der Umfrage teil.

10. Newsletter und E-Mail-Kampagnen

Warum wir Ihre Daten brauchen

Mit unserem Newsletter möchten wir Sie informieren.

Sie bekommen Neuigkeiten, Informationen zu Ihren Interessen und Einladungen zu Veranstaltungen von Instahelp.

Wenn Sie den Newsletter bekommen möchten, müssen Sie vorher zustimmen und bestätigen, dass Sie den Datenschutz-Hinweis gelesen haben.

Gesetzliche Grundlage

Sie müssen einverstanden sein, damit wir Ihnen den Newsletter schicken können.

Das steht im Gesetz (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a Datenschutz-Grundverordnung und Paragraph 174 Absatz 3 Telekommunikationsgesetz 2021).

Welche Daten wir speichern

Für den Versand verarbeitet Instahelp:

- Ihre E-Mail-Adresse
- Datum und Uhrzeit Ihrer Anmeldung
- Ihren Anzeige-Namen (Pseudonym)
- Ihr Land
- Ob Sie gerade die Beratung nutzen
- Wer Ihre Psychologin oder Ihr Psychologe ist (falls angegeben)

Wer Ihre Daten bekommt

Manchmal arbeiten Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister mit uns zusammen und helfen uns, unser Angebot zu ermöglichen.

Dafür müssen diese Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leister Daten verarbeiten (das sind Auftragsverarbeiterinnen und Auftragsverarbeiter).

Diesen Dienst-Leisterinnen und Dienst-Leistern geben wir die Daten eventuell weiter – aber nicht an andere Firmen oder einzelne Personen.

Wie lange wir Ihre Daten behalten

Wir speichern Ihre Daten, solange Sie den Newsletter bekommen möchten.

Wenn Sie sich abmelden, löschen wir Ihre Daten – sofern kein Gesetz eine längere Speicherung vorschreibt.

Sie dürfen Ihre Meinung ändern

Sie können sich jederzeit vom Newsletter abmelden.

Das geht mit einem Klick.

Die Daten, die wir bis dahin verwendet haben, dürfen wir weiter behalten – das ist laut Gesetz erlaubt.

Sie müssen Ihre Daten nicht angeben

Sie müssen keine Daten angeben.

Aber ohne Ihre Zustimmung können wir Ihnen keinen Newsletter schicken.

Hinweis:

Weitere Informationen zu den Daten, die wir auf unserer Internet-Seite erheben, zu Ihren Rechten und den Kontakt zum Datenschutz-Beauftragten finden Sie direkt auf unserer Hauptseite.