

Datenschutzerklärung Kunden vitadoro ag

Der verantwortungsvolle Umgang mit Ihren Personendaten ist der vitadoro ag ein zentrales Anliegen. In dieser Datenschutzerklärung beschreiben wir, wie und wozu wir Personendaten bearbeiten.

Im Folgenden wird unter «Bearbeiten» (damit ist auch der Begriff «Verarbeiten» umfasst) von Personendaten z. B. das Beschaffen, Speichern, Aufbewahren, Verwenden, Verändern, Bekanntgeben, Archivieren, Löschen oder Vernichten von Personendaten verstanden.

Unter «Personendaten» (damit ist auch der Begriff «personenbezogene Daten» umfasst) werden im Folgenden sämtliche Informationen verstanden, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare Person beziehen (z.B. Name, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse).

Wenn Sie Personendaten anderer Personen (z.B. Daten von Familienmitgliedern oder Angestellten) der vitadoro ag bekannt geben, weisen Sie diese Personen bitte auf diese «Datenschutzerklärung für Haushaltsdienst- und Notrufverträge» hin oder händigen ihnen diese aus. Teilen Sie Personendaten Dritter nur mit, wenn Sie dies dürfen und die Angaben korrekt sind.

1. Geltungsbereich dieser Datenschutzerklärung:

Diese Datenschutzerklärung gilt bei jeder Bearbeitung von Personendaten der im Folgenden umschriebenen Tätigkeiten. Für diese Datenbearbeitung als «Verantwortliche» gemäss Datenschutzgesetzgebung gelten:

- im Zusammenhang mit Kundenverträgen des Haushaltsdienstes: vitadoro ag, Kornweg 17, 3027 Bern
- im Zusammenhang mit Kundenverträgen des Notrufdienstes: vitadoro ag, Kornweg 17,
- 3027 Bern

2. Kontakt:

Bei Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich bitte an folgende Adresse:

vitadoro ag, Kornweg 17, 3027 Bern

3. Datenbereitstellung:

Die Bereitstellung bestimmter Personendaten ist für die Erfüllung der vertraglichen Leistungen oder gesetzlichen Pflichten der vitadoro ag unverzichtbar. Sollten Sie uns Personendaten nicht bereitstellen wollen, können wir daher unter Umständen unsere vertraglichen Leistungen nicht erbringen.

4. Kategorien von Personendaten:

4.1 Generell:

Insbesondere können folgende Kategorien von Personendaten, die von Ihnen oder Dritten bekannt gegeben worden sind, die wir aus öffentlichen Quellen beziehen oder die sich aus der Vertragsabwicklung ergeben, durch die vitadoro ag bearbeitet werden:

- Angaben zum Vertragspartner / zur Vertragspartnerin bzw. zu Kontaktpersonen und Familienangehörigen von Vertragspartnern, Unternehmen und Behörden, z.B. Name, Adresse, Geburtsdatum, Geschlecht, Haushalttyp und ggf. die Beziehung zu anderen Personen
- Angaben zu Drittpersonen, z.B. Angaben zur Person des Ehepartners, eines Familienmitgliedes und einer oder mehreren vom Vertragspartner bestimmten Person in den Verträgen Haushaltsdienst oder Notrufdienst
- Daten aus Anträgen und Fragebögen, wie Angaben des Antragstellers zur Gesundheit, Antworten auf Fragen wie Haushaltsgrösse, Arztberichte und Angaben zu Ihrer familiären und finanziellen Situation.
- Angaben zur Bankverbindung für die Abwicklung der späteren Rückzahlungen (z.B. Kontonummer, Kreditkartendaten)

4.2 Besonders schützenswerte Personendaten:

Besonders schützenswerte Personendaten (damit ist auch der Begriff «besondere Kategorien von personenbezogenen Daten» umfasst) können je nach Vertragsart für die Antragsprüfung sowie die Erbringung der vertraglichen Leistungen bearbeitet werden. Es handelt sich dabei etwa um Daten zum Gesundheitszustand. Diese Personendaten werden z.B. bearbeitet zur Auftragsweiterleitung an Partnerorganisationen, Schwestergesellschaften und Dritte, welche zur Erbringung von vertraglichen Leistungen beitragen. Die Bearbeitung dieser Daten erfolgt zur Anbahnung und Durchführung eines Vertrags. Sofern gesetzlich vorgeschrieben, wird vorab Ihre Einwilligung eingeholt

5. Bearbeitungszwecke:

5.1 Übersicht:

Die vitadoro ag bearbeitet Ihre Personendaten, sofern diese zur Erfüllung des konkreten Vertrages und Erbringung möglicher Zusatzleistungen nötig sind. Ihre Personendaten werden dabei unter Einhaltung der jeweils geltenden rechtlichen Voraussetzungen nur zu jenen Zwecken bearbeitet, die Ihnen (z.B. beim Vertragsabschluss) angegeben worden sind oder aus den Umständen ersichtlich sind.

Ihre Personendaten können insbesondere zu folgenden Zwecken bearbeitet werden:

- Beratungs- und Dienstleistungstätigkeiten, generell Kommunikation mit betroffenen Personen, Firmen und Dritten, Zustellung aller Arten von Postsendungen
- Beantwortung von Anfragen und Begehren sowie deren Auswertung

- Durchführen von Kundenumfragen sowie deren Auswertung (z.B. zum Nachvollzug von Kundenverhalten, -aktivitäten, -vorlieben und -bedürfnissen)
- Produkt- und Unternehmensentwicklung
- Optimierung und Neuentwicklung von Produkten und Prozessen
- Auswerten von Daten und Führen von Statistiken
- Erstellen von Kundensegmenten und –profilen
- Datenübermittlung an interne und externe Stellen (z.B. Schwestergesellschaften, Aktionär, Sanitätspolizei, Mediall, Spitex-Organisationen, Ämter usw.)
- Austausch von Daten mit Dienstleistern und Dritten
- Austausch mit Behörden (bei Verdacht auf kriminelle Aktivitäten jeglicher Art)
- Sicherstellen der Einhaltung gesetzlicher, regulatorischer und interner Regeln
- Interne Schulungs- und Sicherheitszwecke (z.B. bei Teamschulungen und Weiterbildungen)
- Teilnahme und Mitwirkung bei gerichtlichen oder behördlichen Verfahren
- Aufrechterhalten der Organisation des Geschäftsbetriebs
- Rechnungsstellung und Abwicklung
- Zustellung von Werbeflyern, Kundeninformationen, Rabattangebote Dritter

5.2 Marketing:

Unter «Marketing» werden sämtliche Tätigkeiten der vitadoro ag verstanden, anhand derer potenzielle Kunden gewonnen oder bestehende Kundenbeziehungen ausgebaut werden sollen, indem deren Bedürfnisse und Verhalten analysiert und bestehende Produkte angeboten oder neue Produkte und Dienstleistungen der vitadoro ag auch ohne Dienstleistungskontext entwickelt werden. Darunter fallen auch Massnahmen zur Kundenbeziehungspflege von bestehenden Kunden. Sie können dieser Datenbearbeitung jederzeit persönlich oder schriftlich widersprechen.

Für die Änderung der zukünftigen Bearbeitung Ihrer Daten zu Marketingzwecken wenden Sie sich an die Geschäftsstelle der vitadoro ag: Kornweg 17, 3027 Bern. Für die Datenbearbeitung ist jeweils Ihre letztmalig abgegebene Erklärung massgebend.

6. Grundlagen für die Bearbeitung von Personendaten:

Personendaten können gestützt auf folgende Grundlagen bearbeitet werden:

- der Anbahnung oder Durchführung eines Vertrags
- Einwilligung durch Sie oder einer durch Sie bevollmächtigten Person oder durch eine gesetzlich bestimmte Vertretung
- bei einem überwiegenden bzw. berechtigten Interesse der vitadoro ag an der Datenbearbeitung, d.h. insbesondere um die vorstehend unter “Marketing” beschriebenen Zwecke und damit verbundenen Ziele zu verfolgen und entsprechende Massnahmen durchführen zu können.

7. Elektronische Kommunikation:

Bei der elektronischen Kommunikation (z.B. via E-Mail, SMS, Messenger, Social Media) beachten Sie bitte, dass diese allgemein nicht verschlüsselt erfolgt. Daten können von Dritten abgefangen und manipuliert werden oder verloren gehen. Die vitadoro ag trifft zwar geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen, um dies innerhalb der vitadoro Systeme zu verhindern. Ihr Endgerät (Computer, Smartphone etc.) sowie der genutzte Dienst befinden sich aber ausserhalb des durch die vitadoro kontrollierbaren Sicherheitsbereichs. Es obliegt Ihnen als Nutzer des Internets, sich über die erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen zu informieren und geeignete Massnahmen (z.B. aktueller Virenschutz etc.) zu treffen. Soweit Sie mit der vitadoro ag nicht via gesicherte Kommunikationsmittel kommunizieren, sind Sie sich bewusst, die mit diesem Kommunikationsmittel verbundenen Risiken zu tragen. Die Haftung der vitadoro ag wird in diesem Rahmen, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

8. Daten von Dritten:

Die von der vitadoro ag bearbeiteten Personendaten stammen primär von Ihnen persönlich (z.B. beim Abschluss eines Vertrags). Personendaten können jedoch mit personenbezogenen und nicht personenbezogenen Informationen aus öffentlich zugänglichen Quellen (z.B. dem Internet), von Amtsstellen, Privat-, Kranken- und Sozialversicherern ergänzt oder abgestimmt werden.

Zweck davon ist etwa, dass bestehende Daten auf deren Richtigkeit überprüft werden, um die optimale Datenqualität sicherzustellen, Anträge zu überprüfen und vertragliche Leistungen zu erbringen.

Unter Umständen ist es auch erforderlich, dass die vitadoro ag oder ihre Dienstleister im Rahmen der Erfüllung ihrer Dienstleistungen mit Dritten Rücksprache halten (z.B. Ihrem Arzt, Spital, Sozial- und Krankenversicherungen oder Pflegeeinrichtungen und Spitexorganisationen). Sofern erforderlich werden diese Dritten durch den Betroffenen von ihrer Geheimhaltungspflicht gegenüber der vitadoro ag entbunden.

9. Empfänger von Daten:

Ein Empfänger von Daten ist jeder, dem Personendaten übermittelt oder zugänglich gemacht werden. Dabei kann es sich um Dienstleister handeln, die im Auftrag der vitadoro ag Daten bearbeiten (z.B. Treuhänder), oder Dritte, welche Personendaten zu eigenen bzw. gemeinsamen Zwecken bearbeiten (z.B. NEAT, Medical, Hilfsmittelstelle Bern AG, Sozialversicherungen und Ämter).

9.1 Dienstleister:

Dienstleister (z.B. für IT-Lösungen) können unter gewissen Umständen Personendaten im Auftrag der vitadoro ag bearbeiten. Sie werden vertraglich zur Einhaltung der aktuell geltenden Datenschutzgesetzgebung sowie zur Geheimhaltung und Vertraulichkeit verpflichtet. Sie dürfen die Daten nur zu vorbestimmten, also nicht zu eigenen Zwecken bearbeiten.

Eine Weitergabe von Personendaten an Empfänger im Ausland erfolgt nicht.

9.2 Dritte:

Personendaten können ausserhalb des Dienstleistungsbereiches der vitadoro ag an Dritte weitergegeben werden, welche die Daten zu eigenen Zwecken bearbeiten können. Wir behalten uns die nachfolgenden Datenbekanntgaben vor. Soweit Datenbearbeitungen gestützt auf die vorliegende Datenschutzerklärung erfolgen, anerkennen Sie, dass diesen Bekanntgaben keine Geheimhaltungsvorschriften entgegenstehen.

- Firma NEAT
- Medica
- Hilfsmittelstelle Bern
- Spitex
- Sozial- und Krankenversicherer und weitere Privatversicherer
- Spitäler
- Institutionen
- Ämter

9.3 Weitergabe von Daten zu Marketingzwecken:

Daten von Kunden, welche Verträge im Haushaltsdienst und Notrufdienst besitzen, werden nicht zu Marketingzwecken weitergegeben.

10. Speicherdauer:

Die vitadoro ag bearbeitet Ihre Personendaten, solange dies für die Erfüllung der oben genannten Zwecke erforderlich ist. Danach werden Ihre Personendaten grundsätzlich gelöscht oder anonymisiert. Ihre Personendaten können jedoch darüber hinaus weiterbearbeitet werden, etwa wegen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder für die Zeit, in der Ansprüche gegen die vitadoro ag geltend gemacht werden können. Die Speicherdauer richtet sich dabei massgeblich nach den gesetzlichen Verjährungsfristen bzw. nach der Dauer, in welcher Ansprüche gegen die vitadoro ag geltend gemacht werden können.

11. Datensicherheit:

Die vitadoro ag trifft angemessene technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen, um Ihre Personendaten gegen Manipulationen, Verlust, Zerstörung oder Zugriff unberechtigter Personen zu schützen. Diese Massnahmen orientieren sich an den internationalen Standards und werden entsprechend regelmässig überprüft und wenn nötig angepasst

12. Rechte der betroffenen Personen:

Werden Ihre Personendaten durch die vitadoro ag bearbeitet, können Sie im Rahmen des geltenden Datenschutzrechts jederzeit und grundsätzlich kostenlos die nachfolgenden Rechte geltend machen:

12.1 Recht auf Auskunft

Sie haben das Recht, über Ihre von der vitadoro ag bearbeiteten Personendaten Auskunft zu erhalten. Ihr Auskunftsbegehren können Sie schriftlich und unter Beilage einer Kopie Ihrer Identitätskarte oder Ihres Passes an die unter «Kontakt» aufgeführte Adresse einreichen.

12.2 Recht auf Berichtigung

Die vitadoro ag ist bemüht, Ihre Daten möglichst aktuell und richtig zu halten. Sollten wir trotzdem falsche Personendaten über Sie gespeichert haben, werden wir diese auf Ihre Aufforderung hin gerne berichtigen.

12.3 Recht auf Widerspruch

Sie haben das Recht, einer Bearbeitung Ihrer Personendaten, die nicht zwingend für die Vertragsdurchführung notwendig ist, nicht auf Grund einer gesetzlichen Grundlage zu erfolgen hat oder ohne Vorliegen eines überwiegenden bzw. berechtigten Interesses der vitadoro ag erfolgt, mit sofortiger Wirkung für die Zukunft zu widersprechen.

12.4 Recht auf Löschung und Einschränkung

Sie haben das Recht auf Löschung Ihrer Personendaten oder Einschränkung derer Bearbeitung, die nicht zwingend für die Vertragsdurchführung notwendig sind, nicht auf Grund einer gesetzlichen Grundlage (z.B. Aufbewahrungspflichten) oder ohne Vorliegen eines berechtigten Interesses der vitadoro ag bearbeitet werden.

12.5 Recht auf Datenübertragung

Sie haben unter Umständen das Recht, Ihre Personendaten in einem gängigen elektronischen Format zu verlangen oder an einen anderen Verantwortlichen (z.B. andere Bevollmächtigte) übertragen und/oder herausgeben zu lassen.

12.6 Weitere Rechte

Bei einer möglichen Verletzung Ihrer Datenschutzrechte können Sie sich an die zuständige Datenschutzbehörde wenden. Die zuständige Aufsichtsbehörde in der Schweiz ist:

Eidg. Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter

Feldeggweg 1

3005 Bern

13. Änderungsvorbehalt

Diese Datenschutzerklärung ist nicht Vertragsbestandteil und kann den aktuellen gesetzlichen Bestimmungen und der konkreten Datenbearbeitung angepasst werden.

Bitte beachten Sie die jeweils aktuell geltenden Datenschutzerklärungen unter vitadoro.ch/Datenschutz oder fragen Sie in unserer Geschäftsstelle nach der aktuellen Version.

Letztmals aktualisiert am 30. August 2023