Datenschutzerklärung

HeyHo Systems / Chatline • Stand: Oktober 2026

Diese Datenschutzerklärung informiert über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit Chatline, der KI-gestützten Kommunikationslösung der HeyHo Systems GmbH für Unternehmen aus den Bereichen Salon, Beauty, Fitness und Studio.

1. Verantwortlicher

HeyHo Systems GmbH
Kurfürstenstr. 9b
31275 Lehrte
Germany

Datenschutz-Kontakt: privacy@heyhosystems.com

2. Für welche Bereiche gilt diese Datenschutzerklärung?

Diese Datenschutzerklärung gilt für das Kundenportal für Salons und Studios, die Website start.chatline.app, auf der Studios Chatline ausprobieren und buchen können, die WhatsApp-Kommunikation über Chatline sowie die Telefon- und Voice-AI-Kommunikation über Chatline.

Soweit Chatline von einem Salon oder Studio für dessen Kunden- oder Mitgliederkommunikation eingesetzt wird, können ergänzende Datenschutzhinweise des jeweiligen Salons oder Studios gelten.

3. Beschreibung des Dienstes

Chatline ist eine KI-gestützte Kommunikationslösung der HeyHo Systems GmbH für Unternehmen aus den Bereichen Salon, Beauty, Fitness und Studio.

- Terminbuchungen, Umbuchungen und Stornierungen
- Beantwortung allgemeiner Anfragen
- Bearbeitung von Kursanfragen
- strukturierte, automatisierte Kunden- und Mitgliederkommunikation

Die Kommunikation erfolgt ausschließlich automatisiert durch KI-gestützte Systeme. Chatline dient der Bearbeitung organisatorischer und kommunikativer Anliegen. Es werden keine automatisierten Entscheidungen mit rechtlicher Wirkung oder ähnlich erheblicher Beeinträchtigung getroffen.

4. Welche Daten verarbeiten wir?

4.1 Daten im Kundenportal

- Name
- geschäftliche E-Mail-Adresse

- Telefonnummer
- Angaben zum jeweiligen Salon oder Studio
- Login-Daten

4.2 Daten in der WhatsApp- und Telefonkommunikation

- Name oder sonstige vom Nutzer angegebene Identifikationsdaten
- Telefonnummer
- WhatsApp-Kontaktdaten
- Terminwünsche
- gebuchte Leistungen, Kurse oder ähnliche Vorgänge
- Kommunikationsinhalte
- Text-Transkripte
- Gesprächszusammenfassungen
- Kommunikations- und Vorgangsmetadaten

Anrufaufzeichnungen werden nicht gespeichert.

Telefonnummern, Kommunikationsinhalte sowie daraus abgeleitete Transkripte und Zusammenfassungen können verarbeitet werden, soweit dies erforderlich ist, um Anliegen zu bearbeiten, laufende Vorgänge zuzuordnen und die Kommunikation im sachlichen Zusammenhang fortzuführen.

4.3 Daten beim Test und bei der Buchung auf start.chatline.app

- Website-Adresse oder Name und Ort des Studios, die Sie eingeben, sowie die öffentlich zugänglichen Inhalte dieser Website
- IP-Adresse, Zeitpunkt der Anfrage und das Ergebnis einer Prüfung auf automatisierte Zugriffe
- Telefonnummer für den Testanruf sowie die Inhalte des Testanrufs nach Abschnitt 4.2
- bei der Buchung: E-Mail-Adresse, Telefonnummer des Studios sowie die Zustimmung zu den Vertragsbedingungen mit Zeitpunkt und IP-Adresse
- mit Ihrer Einwilligung: Daten zur Messung von Anzeigen nach Abschnitt 10.2

Die öffentlich zugänglichen Inhalte der Studio-Website liest ein KI-gestütztes System aus, um für den Test einen Assistenten mit den Angaben des Studios vorzubereiten. Die Angaben zu Ihrem Zahlungsmittel, etwa Kartendaten, geben Sie direkt bei unserem Zahlungsdienstleister Stripe ein; wir erhalten und speichern sie nicht.

4.4 Herkunft der Daten

Personenbezogene Daten können uns sowohl direkt von betroffenen Personen selbst als auch vom jeweiligen Salon oder Studio oder aus angebundenen Verwaltungs-, Termin- oder Mitgliedersystemen übermittelt werden, soweit dies für die Bereitstellung des Dienstes und die Bearbeitung des jeweiligen Anliegens erforderlich ist.

4.5 Sensible Daten

Chatline ist nicht darauf ausgelegt, besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne von Art. 9 DSGVO systematisch zu verarbeiten. Es kann jedoch vorkommen, dass Nutzer im Rahmen einer Anfrage freiwillig sensible Angaben machen, etwa zu gesundheitlichen Umständen, Allergien oder körperlichen Einschränkungen. Solche

Angaben werden nur verarbeitet, soweit dies zur Bearbeitung des konkreten Anliegens erforderlich ist und hierfür eine zulässige datenschutzrechtliche Grundlage besteht.

5. Zu welchen Zwecken verarbeiten wir Daten?

- Bereitstellung und Betrieb des Kundenportals
- Authentifizierung und Zugangsverwaltung
- Durchführung des Tests auf start.chatline.app, einschließlich Auslesen der Studio-Website und Testanruf, sowie Abschluss der Buchung
- Schutz von start.chatline.app vor Missbrauch und automatisierten Zugriffen
- mit Ihrer Einwilligung: Messung, welche unserer Anzeigen zu einem Test oder einer Buchung führt
- Durchführung und Dokumentation von Terminbuchungen, Umbuchungen und Stornierungen
- Bearbeitung allgemeiner Anfragen
- Bearbeitung von Kursanfragen
- Durchführung automatisierter Kommunikation über WhatsApp und Telefon
- Aufrechterhaltung der Sicherheit, Stabilität und Funktionsfähigkeit des Dienstes
- Erfüllung gesetzlicher Pflichten
- Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen, soweit erforderlich

Die Kommunikation über WhatsApp und Telefon erfolgt im Namen des jeweiligen Salons oder Studios, das Chatline für seine Kunden- oder Mitgliederkommunikation einsetzt.

6. Einordnung der Datenverarbeitung und Rechtsgrundlagen

HeyHo Systems stellt mit Chatline die technische Plattform für die KI-gestützte Kommunikation sowie das Kundenportal für Salons und Studios bereit.

Im Rahmen der Bereitstellung des Dienstes verarbeitet HeyHo Systems personenbezogene Daten, soweit dies für den Betrieb des Kundenportals, die Durchführung der automatisierten Kommunikation, die Bearbeitung von Termin- und Kursanliegen sowie die technische Bereitstellung und Absicherung des Dienstes erforderlich ist.

Soweit HeyHo Systems personenbezogene Daten in eigener datenschutzrechtlicher Verantwortung verarbeitet, erfolgt dies insbesondere auf Grundlage folgender Rechtsgrundlagen:

- Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, soweit die Verarbeitung zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen oder zur Erfüllung eines Vertrags erforderlich ist
- Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO, soweit die Verarbeitung zur Erfüllung rechtlicher Pflichten erforderlich ist
- Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, soweit die Verarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen erforderlich ist, insbesondere für einen sicheren, stabilen und effizienten Betrieb der Dienste
- Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, soweit ausnahmsweise eine Einwilligung erteilt wurde

HeyHo Systems nutzt personenbezogene Daten aus der Kommunikation mit Endnutzern nicht für eigene werbliche Zwecke und nicht für das Training eigener oder fremder KI-Modelle mit personenbezogenen Daten.

7. Empfänger und eingesetzte Dienstleister

Empfänger personenbezogener Daten können insbesondere sein:

- das jeweilige Salon oder Studio, in dessen Namen die Kommunikation erfolgt
- technische Dienstleister, die für die Bereitstellung von Kommunikation, Hosting, KI- und Sprachverarbeitung, Monitoring oder Betriebsunterstützung eingesetzt werden

Zur Erbringung der Dienste setzen wir technische Dienstleister ein. Aktuell können hierzu insbesondere gehören:

- Twilio
- OpenAI
- Anthropic
- Google
- Amazon Web Services (AWS)
- ElevenLabs
- Better Stack
- Stripe
- Cloudflare
- Vercel

Bei Nutzung von WhatsApp erfolgt die technische Bereitstellung über die WhatsApp Business API. In diesem Zusammenhang kann eine Verarbeitung von Daten auch durch WhatsApp bzw. Meta erfolgen.

Auf start.chatline.app geben wir Daten nur mit Ihrer Einwilligung an Meta weiter, um Anzeigen zu messen (Abschnitt 10.2).

Soweit erforderlich, werden eingesetzte Dienstleister vertraglich datenschutzrechtlich eingebunden.

8. Datenübermittlungen in Drittländer

Im Rahmen des Einsatzes einzelner technischer Dienstleister kann nicht ausgeschlossen werden, dass personenbezogene Daten auch in Staaten außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums verarbeitet werden, insbesondere in den USA.

Soweit eine solche Übermittlung erfolgt, stellen wir sicher, dass sie nur unter Beachtung der gesetzlichen Anforderungen erfolgt, insbesondere auf Grundlage geeigneter Garantien wie Angemessenheitsbeschlüssen, Standardvertragsklauseln oder sonstigen zulässigen Mechanismen.

9. Speicherdauer und Löschung

Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies für die jeweiligen Zwecke erforderlich ist, gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen oder berechtigte Gründe für eine befristete Aufbewahrung vorliegen.

Für Kommunikationsdaten, Transkripte, Zusammenfassungen, Metadaten und sonstige im Rahmen des Dienstes verarbeiteten Informationen gilt ein internes Lösch- und Aufbewahrungskonzept sowie, soweit einschlägig, eine

vertragliche Ausgestaltung mit dem jeweiligen Salon oder Studio. Daten werden danach gelöscht oder anonymisiert, sobald sie für die jeweiligen Zwecke nicht mehr erforderlich sind, keine gesetzlichen Pflichten entgegenstehen und keine berechtigten Gründe für eine weitere Aufbewahrung bestehen.

10. Cookies und ähnliche Technologien

10.1 Technisch notwendige Cookies und ähnliche Technologien

Im Kundenportal und auf start.chatline.app können technisch notwendige Cookies, Local-Storage-Einträge oder vergleichbare Technologien eingesetzt werden, soweit dies für Login, Sitzungsverwaltung, Sicherheit und Bereitstellung erforderlich ist, etwa um einen laufenden Test fortzusetzen oder Ihre Wahl zur Messung von Anzeigen zu speichern.

Analyse- oder Marketing-Cookies setzen wir nur auf start.chatline.app ein und nur mit Ihrer Einwilligung (Abschnitt 10.2).

Im Übrigen erfolgt eine Speicherung von Informationen auf Endgeräten oder ein Zugriff auf solche Informationen ausschließlich im gesetzlich zulässigen Umfang für technisch erforderliche Funktionen.

10.2 Messung von Anzeigen mit Meta auf start.chatline.app

Auf start.chatline.app setzen wir mit Ihrer Einwilligung das Meta-Pixel und die Conversions API der Meta Platforms Ireland Limited, Merrion Road, Dublin 4, D04 X2K5, Irland („Meta“) ein. Damit messen wir, welche unserer Anzeigen auf Facebook und Instagram dazu führt, dass ein Studio einen Test startet, eine Nummer für den Testanruf angibt, die Buchung beginnt oder eine Testphase startet, und verbessern die Ausspielung dieser Anzeigen.

Ohne Ihre Einwilligung lädt die Website das Meta-Pixel nicht, setzt keine Meta-Cookies und übermittelt keine Daten an Meta. Die Website funktioniert auch ohne Einwilligung vollständig.

Mit Ihrer Einwilligung werden verarbeitet: der jeweilige Schritt und sein Zeitpunkt, die Adresse der aufgerufenen Seite, Ihre IP-Adresse und Angaben zu Browser und Gerät, die Cookies „_fbp“ und „_fbc“ mit der Kennung der Anzeige, über die Sie die Website aufgerufen haben, sowie ein pseudonymer Hashwert der Kennung Ihres Tests. Ihre Eingaben (Website, Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse) übermitteln wir nicht an Meta.

Rechtsgrundlage ist Ihre Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, § 25 Abs. 1 TDDDG). Sie können sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft über „Cookie-Einstellungen“ unten auf jeder Seite von start.chatline.app widerrufen. Nach einem Widerruf löschen wir die Meta-Cookies in Ihrem Browser und übermitteln keine weiteren Daten an Meta.

Für die Erhebung der Daten und ihre Übermittlung an Meta sind wir mit Meta gemeinsam verantwortlich (Art. 26 DSGVO). Die Vereinbarung dazu ist unter https://www.facebook.com/legal/controller_addendum abrufbar. Für die weitere Verarbeitung ist Meta allein verantwortlich; Informationen dazu und zu Ihren Rechten gegenüber Meta finden Sie unter https://www.facebook.com/privacy/policy.

Meta kann Daten auch in den USA verarbeiten. Meta Platforms, Inc. ist nach dem EU-US Data Privacy Framework zertifiziert; die Übermittlung erfolgt auf Grundlage des Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission.

Ihre Wahl speichern wir sechs Monate in einem Cookie. Die Cookies „_fbp“ und „_fbc“ bleiben höchstens 90 Tage gespeichert. Ereignisse, die nicht an Meta übermittelt werden konnten, löschen wir nach 24 Stunden aus Ihrem Browser.

11. Datensicherheit

Wir treffen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um personenbezogene Daten vor Verlust, Missbrauch, unberechtigtem Zugriff, unberechtigter Offenlegung oder unzulässiger Veränderung zu schützen.

12. Pflicht zur Bereitstellung von Daten

Die Bereitstellung bestimmter personenbezogener Daten kann erforderlich sein, um das Kundenportal zu nutzen oder um Anfragen, Terminwünsche oder Kursanliegen über WhatsApp oder Telefon zu bearbeiten. Ohne diese Daten kann eine Bearbeitung im Einzelfall ganz oder teilweise nicht möglich sein.

13. Rechte betroffener Personen

Soweit HeyHo Systems datenschutzrechtlich für eine Verarbeitung verantwortlich ist, haben betroffene Personen nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen insbesondere folgende Rechte:

- Recht auf Auskunft
- Recht auf Berichtigung
- Recht auf Löschung
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung
- Recht auf Datenübertragbarkeit
- Recht auf Widerspruch gegen Verarbeitungen auf Grundlage berechtigter Interessen
- Recht auf Widerruf einer Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft
- Recht auf Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde

Eine Beschwerde kann insbesondere bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde des Bundeslandes des Verantwortlichen oder des gewöhnlichen Aufenthaltsorts der betroffenen Person eingelegt werden.

Zur Ausübung datenschutzrechtlicher Rechte kann der Datenschutz-Kontakt unter privacy@heyhosystems.com kontaktiert werden.

14. Minderjährige

Das Angebot ist nicht speziell an Minderjährige gerichtet. Gleichwohl kann nicht ausgeschlossen werden, dass auch Minderjährige mit den Diensten in Berührung kommen, etwa im Zusammenhang mit Anfragen oder Terminwünschen. Soweit im Einzelfall erforderlich, setzen wir voraus, dass die Nutzung oder die Mitteilung entsprechender Informationen mit Zustimmung oder unter Einbindung der Erziehungsberechtigten erfolgt.

15. Änderungen dieser Datenschutzerklärung

Wir behalten uns vor, diese Datenschutzerklärung mit Wirkung für die Zukunft anzupassen, insbesondere bei rechtlichen, technischen oder organisatorischen Änderungen der Dienste. Es gilt die jeweils aktuelle Fassung.