



Datenschutzerklärung

HeyHo Systems / Chatline • Stand: März 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 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 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.

4.4 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 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

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.

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 Löscho- 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. Technisch notwendige Cookies und ähnliche Technologien

Im Kundenportal können technisch notwendige Cookies, Local-Storage-Einträge oder vergleichbare Technologien eingesetzt werden, soweit dies für Login, Sitzungsverwaltung, Sicherheit und Bereitstellung des Portals erforderlich ist.

Es werden in diesem Zusammenhang keine Analyse- oder Marketing-Cookies eingesetzt, soweit nicht gesondert darauf hingewiesen wird.

Soweit eine Speicherung von Informationen auf Endgeräten oder ein Zugriff auf solche Informationen erfolgt, geschieht dies ausschließlich im gesetzlich zulässigen Umfang für technisch erforderliche Funktionen.

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.