

Empfehlung zur Einbindung des LiveChat-Widgets

Sehr geehrte Partner,

um die Datenschutzkonformität der 24/7-Onlineberatung über das LiveChat-Widget auf Ihren Webseiten sicherzustellen, empfehlen wir folgende Maßnahmen, wie sie von unserem Datenschutzbeauftragten, Herrn Dr. Christian Lenz (Rechtsanwalt, Fachanwalt für Steuerrecht, Fachanwalt für Informationstechnologierecht, Senior Partner bei dhpq Wirtschaftsprüfer Rechtsanwälte Steuerberater GmbH & Co. KG, Bunsenstrasse 10a, 51647 Gummersbach), geprüft und empfohlen wurden.

1. Einbindung des LiveChat-Widgets nach Cookie-Zustimmung

Für eine DSGVO-konforme Einbindung sollte das Laden des LiveChat-Widget-Scripts erst nach der ausdrücklichen Zustimmung des Nutzers zu Cookies erfolgen. Dadurch werden alle datenschutzrelevanten Cookies und lokale Speichertechnologien erst nach Einwilligung aktiviert. Die wichtigsten Cookies, die LiveChat setzt, umfassen:

- **lc_cid (Customer ID)**
Beschreibung: Speichert eine eindeutige Kunden-ID zur Identifizierung des Nutzers für die Chat-Sitzungen, sodass die Chat-Historie während des Website-Besuchs erhalten bleibt und eine nahtlose Benutzererfahrung ermöglicht wird.
Speicherdauer: 2 Jahre
Kategorie: Funktionale Cookies
- **lc_cst (Customer Secure Token)**
Beschreibung: Gewährleistet die Sicherheit der Chat-Sitzung, indem ein sicherer Token gespeichert wird, der den Zugriff auf die Chat-Sitzung autorisiert.
Speicherdauer: 2 Jahre
Kategorie: Funktionale Cookies

2. Sichtbarkeitsoptionen und Cookie-Information bei fehlender Zustimmung

Um die Sichtbarkeit der 24/7-Onlineberatung durch **FRAG DIE APOTHEKE** zu optimieren, empfehlen wir, das Chat-Angebot auch über Banner oder Buttons auf Ihrer Website hervorzuheben. Falls ein Nutzer die Cookies nicht akzeptiert hat, kann ein Popup auf die Notwendigkeit der Cookie-Zustimmung für die Nutzung des Chats hinweisen. Dieses Popup sollte folgende Botschaft enthalten:

„Um unseren 24/7-Beratungsservice nutzen zu können, müssen Sie bitte unsere Cookies akzeptieren.“

Durch diese Vorgehensweise stellen Sie sicher, dass der Service für alle Nutzer zur Verfügung steht und den Anforderungen an die Datenschutzkonformität gerecht wird.

3. Textvorlage für Ihre Datenschutzerklärung

Um Ihre Nutzer über die Einbindung der 24/7-Onlineberatung zu informieren, stellen wir Ihnen hier eine Textvorlage zur Verfügung. Bitte prüfen Sie diese mit Ihrem Datenschutzbeauftragten und passen Sie sie gegebenenfalls an.

Kontaktaufnahme über unser LiveChat-Widget

Sie haben die Möglichkeit, Kontakt zu unseren Experten über ein LiveChat-Widget aufzunehmen, das wir auf unserer Website implementiert haben. LiveChat ist ein Service der Text, Inc. (101 Arch Street, 8th Floor, Boston MA 02110, USA, nachfolgend "LiveChat"). Über das Widget können Besucher der Websites Fragen zu gesundheitlichen Themen an das Expertennetzwerk der unabhängigen Beratungsplattform FRAG DIE APOTHEKE stellen und Empfehlungen sowie die Vermittlung von Medikamenten erhalten.

LiveChat verwendet Cookies. Die durch die Cookies erhobenen Informationen über Ihre Benutzung dieser Website enthalten laut LiveChat keine personenbezogenen Daten und werden für zwei Jahre auf einem Server von LiveChat gespeichert.

Sämtliche personenbezogenen Daten werden ausschließlich aufgrund Ihrer ausdrücklich erteilten Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO verarbeitet.

FRAG DIE APOTHEKE verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten zum Zwecke der Beantwortung Ihrer gesundheitlichen Fragen, zur Erstellung von Analysen bezüglich der Nutzung des Widgets sowie gegebenenfalls zur Vermittlung von Medikamenten. Zur Erstellung der Analysen werden sämtliche Daten an LiveChat übermittelt. Zur Wahrung des Apothekergeheimnisses wurden LiveChat und seine Mitarbeiter zur Vertraulichkeit verpflichtet. LiveChat verarbeitet Daten nach eigenen Angaben unter anderem in den USA. Der LiveChat-Anbieter Text, Inc. ist gemäß dem EU-US Data Privacy Framework zertifiziert, sodass die Übermittlung von Daten an LiveChat in die USA als sicher gilt.

Ihre personenbezogenen Daten werden spätestens nach 30 Tagen durch FRAG DIE APOTHEKE und LiveChat gelöscht.

Weitere Informationen zum Thema Datenschutz bei LiveChat finden Sie unter:

- [LiveChat GDPR-Guide](#)
- [Data Processing Addendum](#)
- [Privacy Policy](#)