
Datenschutz bei Superchat



Messaging
Datenschutzkonform
nutzen mit Superchat

Inhaltsverzeichnis

Die WhatsApp API DSGVO-konform nutzen	S.03
Informationen zum Datenschutz	S.04
AVV	S.10
Technische und organisatorische Maßnahmen.....	S.19
Hauptvertrag & AGB's	S.25
Datenschutz Gutachten	S.39

Die WhatsApp API DSGVO-konform nutzen

Das Wichtigste in Kürze

Abbildung DSGVO-konforme WhatsApp-Kommunikation über den offiziellen WhatsApp Business Solution Provider 360 Dialog und die Nachrichtenplattform Superchat



- Endkunde sendet Nachricht an die WhatsApp Nummer eines Superchat Account
- Nachricht wird End-zu-End verschlüsselt vom Endkunden Gerät zu 360dialog übertragen
- Meta hat keinen Zugriff auf Inhalt der Nachricht
- Nachrichten wird von 360dialog zu Superchat übertragen
- Nachricht wird nur temporär bei 360dialog gespeichert (bis die Nachricht erfolgreich an Superchat weitergeleitet wurde)
- Nachricht wird bei Superchat gespeichert und kann vom Superchat Account gesehen und beantwortet werden
- Daten werden auf Servern in Frankfurt gespeichert
- Zugriff auf Daten ist abgesichert und regelmäßige interne Audits garantieren höchste Sicherheit

Datenschutz- erklärung

Informationen zum Datenschutz für unsere Kunden

Sehr geehrte Damen und Herren,

als unsere Kunden möchten wir Sie gerne nachfolgend im Rahmen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) über den Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten informieren, die wir zur Anbahnung, Durchführung und Abwicklung eines Auftrags mit Ihnen erheben, speichern und nutzen.

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer Daten ist:

SuperX GmbH
vertreten durch die Geschäftsführer Yilmaz Köknar und Mika Hally
Schönhauser Allee
10119 Berlin
hello@superchat.de

So erreichen Sie unseren betrieblichen Datenschutzbeauftragten:

E-Mail: datenschutz@superchat.de

Beschreibung, Zweck und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung:

Folgende Angaben teilen Sie uns ggf. durch Übergabe einer Visitenkarte mit oder wir erheben diese im Rahmen der Anbahnung oder Durchführung eines Auftrags:

- Bei gewerblichen Kunden (Unternehmen):
 - Firma/Bezeichnung und Anschrift des gewerblichen Kunden,
 - Umsatzsteueridentifikationsnummer,
 - Angaben zum Ansprechpartner: Name, Nachname, Anschrift, Kommunikationsdaten (Telefon, Mobilnummer, Fax, E-Mail-Adresse), Funktion im Unternehmen, Geburtsdatum,
 - Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse, Bestell-, Kauf- und Lieferhistorie samt Art der Waren, Garantien, evtl. geltend gemachte Mängelrechte),
 - Zahlungsdaten wie Kontonummer, IBAN, Swift,
 - Planungs- und Steuerungsdaten,
 - Auskunftsangaben von Auskunftsteilen oder aus öffentlichen Verzeichnissen.
- Bei Endkunden (Verbraucherinnen/Verbraucher):
 - Anrede, Name, Nachname und Titel,
 - Anschrift,
 - Kommunikationsdaten (Telefon, Mobilnummer, E-Mail-Adresse),

- Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse, Bestell-, Kauf- und Lieferhistorie samt Art der Waren, Garantien, evtl. geltend gemachte Mängelrechte),
- ggf. Auskunftsangaben von Auskunftseien oder aus öffentlichen Verzeichnissen.

Die Nichtbeistellung der vorstehend genannten Daten kann zur Folge haben, dass der Vertrag mit uns nicht geschlossen werden kann.

Wir erheben, speichern und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich im Rahmen der Vertragsanbahnung oder im Zuge der ordnungsgemäßen Durchführung oder Beendigung der bestehenden Vertragsbeziehungen (Liefer- bzw. Kaufverträge) zu folgenden Zwecken:

- um Sie als unseren Vertragspartner identifizieren zu können;
- zur vertragsbedingten Kontaktaufnahme zu und Korrespondenz mit Ihnen;
- zur Rechnungsstellung, Rechnungslegung;
- zur Betreuung und Abwicklung des Vertragsverhältnisses;
- ggf. zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Dieses Vorgehen ist durch Art. 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe b) DSGVO gerechtfertigt. Ohne diese Art der Verwendung Ihrer Daten ist die Durchführung der zwischen Ihnen und uns bestehenden Geschäftsbeziehung nicht möglich.

Eine weitergehende Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt nur, soweit dies eine Rechtsvorschrift erfordert oder erlaubt oder Sie uns Ihre ausdrückliche Einwilligung dazu erteilt haben. Haben Sie uns für einen bestimmten Verarbeitungsvorgang Ihre ausdrückliche Einwilligung erteilt, ist die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a) DSGVO.

In bestimmten Fällen verarbeiten wir Ihre zuvor genannten Daten im Rahmen des zulässigen aufgrund eines berechtigten Interesses gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f) DSGVO, z. B. zum Zwecke der statistischen Auswertungen und Optimierung unserer Leistungen oder der Entscheidung über das Risiko von Zahlungsausfällen. Dies gilt nur, wenn kein entgegenstehendes Interesse bekannt ist und kein Widerspruch vorliegt.

Automatisierte Entscheidungsfindung/Profiling:

Es bestehen keine ausschließlichen automatisierte Entscheidungen. Wir überlassen die Entscheidungsfindung bei der Verarbeitung Ihrer o. g. personenbezogenen Daten nicht einer künstlichen Intelligenz oder einem Profiling.

Einwilligung in Newsletter, Teilnahme an Gewinnspielen oder Sonderaktionen:

Sie haben als Kunde auch die Möglichkeit, einen Newsletter zu abonnieren oder sich an einem Wettbewerb, Gewinnspiel oder einer anderen Sonderaktion zu beteiligen. In diesem Fall bitten wir Sie, uns Ihren Namen, Ihre Adresse und Ihre E-Mail-Adresse anzugeben, um Sie benachrichtigen zu können. Die Teilnahme an einer solchen Werbeaktion setzt zudem Ihre Einwilligung gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a) DSGVO voraus. Wir informieren Sie bei der Anmeldung dazu umfassend über die Verwendung Ihrer Daten. Es steht Ihnen stets frei, zu entscheiden, ob Sie Ihre Einwilligung für eine solche Werbeaktion erklären möchten.

Die einmal erteilte Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Nutzen Sie hierzu die zur Verfügung gestellten Links in der entsprechenden Aktion oder wenden Sie sich an

unseren Datenschutzbeauftragten. Die Rechtmäßigkeit, der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung, wird davon jedoch nicht berührt.

Bonitätsprüfung

Sofern wir Ihnen gegenüber in Vorleistung treten (z. B. mit Warenlieferungen bei Zahlung auf Rechnung) oder Sie mit uns einen Darlehens- oder sonstigen Kreditvertrag abschließen, haben wir ein berechtigtes Interesse daran, Ihre Bonität oder Kreditwürdigkeit zu prüfen. Mit der Bonitätsprüfung verfolgen wir folgende Zwecke:

- Identitätsprüfung, um sicherzustellen, dass wir unsere Waren nur an volljährige und richtige Vertragspartner liefern.
- Entscheidung durch unsere Mitarbeiter, ob eine Bestellung auf Rechnung oder der Abschluss eines Kreditvertrages möglich sind.
- Einschätzung der Erfüllungswahrscheinlichkeit, nämlich ob uns gegenüber bestehende Zahlungsverpflichtungen vollständig und fristgerecht erfüllt werden können.
- Beurteilung des Ausfall- oder Kreditrisikos.

Dazu arbeiten wir mit sogenannten Wirtschaftsauskunfteien zusammen, denen wir Ihre vorstehend genannten Daten übermitteln und von denen wir Auskünfte erhalten. Es handelt sich um folgende Unternehmen:

- Verband der Vereine Creditreform e.V., Hellersbergstraße 12, 41460 Neuss.
- IHD Gesellschaft für Kredit- und Forderungsmanagement mbH, Augustinusstr. 11 B, 50226 Frechen (nur bei gewerblichen Kunden bzw. Unternehmen).
- SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden (nur für private Kunden bzw. Verbraucher).

Diese Auskunfteien betreiben Datenbanken und setzen mathematisch-statistische Verfahren ein, um die Bonitätsprüfung durchzuführen (sog. Scoring). Auf dieser Basis werden Bonitätsauskünfte an uns erteilt. Nähere Angaben finden Sie in den Datenschutzerklärungen auf den Internetseiten der genannten Auskunfteien. Wenn die Bonitätsprüfung positiv ist, ist eine Bestellung auf Rechnung oder der Abschluss eines Kreditvertrages mit uns möglich. Fällt die Bonitätsprüfung negativ aus, ist eine Bestellung auf Rechnung bzw. der Abschluss des gewünschten Kreditvertrages nicht möglich.

Rechtsgrundlage für die Bonitätsprüfung ist Artikel 6 Absatz. 1 Buchstabe f) DSGVO.

Empfänger Ihrer Daten:

Bei uns im Unternehmen erhalten nur die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bereich des Vertriebs und Controllings Zugriff zu Ihren vorstehend genannten personenbezogenen Daten. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt grundsätzlich nicht, es sei denn, Sie haben für eine solche Weitergabe Ihre ausdrückliche Einwilligung erteilt.

Zu unserer Unterstützung setzen wir bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bestimmte Auftragnehmer ein. Diese Auftragnehmer werden in unserem Auftrag und nach unseren Weisungen tätig. Mit diesen Auftragnehmern haben wir einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen. Alle Mitarbeiter der Auftragnehmer sind im Umgang mit personenbezogenen Daten auf die Vertraulichkeit und das Datengeheimnis verpflichtet.

Es kann sein, dass wir Ihre personenbezogenen Daten zum Zwecke der Erfüllung uns treffender gesetzlicher Verpflichtungen an eine Behörde weitergeben müssen (z. B. Finanzamt, Gericht etc.). In einem solchen Fall ergibt sich die Rechtsgrundlage für die Weitergabe nach Art 6 Abs. 1 Buchstabe c) DSGVO.

Ihre Zahlungsdaten werden je nach Zahlungsmittel, das Sie ausgewählt haben, an den entsprechenden Zahlungsdienstleister übermittelt. Dies gilt insbesondere für das bargeldlose Zahlen, z. B. mit Kredit- oder EC-Karte. Hierbei arbeiten wir mit ... zusammen. Die Verantwortung für den Schutz Ihrer Zahlungsdaten tragen diese Zahlungsdienstleister.

Darüber hinaus findet keine Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten statt. Wir übermitteln keine Daten in Drittländer außerhalb der EU oder des EWR.

Speicherdauer:

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten nach den folgenden Kriterien:

- Wenn der Auftrag mit uns endet, sperren wir Ihre personenbezogenen Daten unverzüglich für jede weitere Nutzung.
- Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten spätestens mit Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist (§ 147 Abs. 3 Abgabenordnung), d. h. nach Ablauf von 10 Jahren seit dem betreffenden Auftrag.
- Wenn Sie uns Ihre ausdrückliche Einwilligung für einen bestimmten Verarbeitungsvorgang ohne zeitliche Befristung erteilt haben, speichern wir Ihre Daten bis zum Widerruf der Einwilligung oder bis Sie Ihren entsprechenden Kunden-Account selbst löschen oder der Vertrag mit Ihnen endet.

Ihnen stehen folgende Rechte zu:**Das Recht auf Auskunft**

Sie haben das Recht, bei uns eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden. Ist dies der Fall, haben Sie das Recht, Auskunft über die zu Ihrer Person erhobenen, gespeicherten oder genutzten Daten sowie auf folgende Informationen zu erhalten:

- die Verarbeitungszwecke;
- die Empfänger oder Kategorien von Empfängern, gegenüber denen wir die personenbezogenen Daten offengelegt haben oder noch offenlegen werden;
- die Speicherdauer oder die Kriterien für die Festlegung dieser Dauer;
- das Bestehen weiterer Rechte (s. nachfolgend);
- wenn die personenbezogenen Daten nicht bei Ihnen erhoben werden, alle verfügbaren Informationen über die Herkunft;
- das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling sowie ggf. nähere Angaben dazu.

Ihnen steht das Recht auf Unterrichtung über die geeigneten Garantien nach Art. 46 DSGVO bei Weiterleitung Ihrer Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation zu.

Recht auf Berichtigung

Sie haben das Recht, von uns unverzüglich die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger oder unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen.

Recht auf Löschung

Sie können verlangen, dass wir die Sie betreffenden personenbezogenen Daten unverzüglich löschen. Wir sind verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten unverzüglich zu löschen, sofern einer der folgenden Gründe zutrifft:

- Ihre personenbezogenen Daten sind für die Zwecke nicht mehr notwendig, für die wir die-se erhoben oder auf sonstige Weise verarbeitet haben.
- Sie widerrufen Ihre erteilte Einwilligung und es fehlt an einer anderweitigen Rechtsgrund-lage für die Verarbeitung.
- Sie legen Widerspruch (s. nachfolgend) gegen die Verarbeitung ein.
- Ihre personenbezogenen Daten wurden unrechtmäßig verarbeitet.
- Die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten ist für uns zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedsstaaten erforderlich.
- Wir haben die personenbezogenen Daten auf der Grundlage der Einwilligung eines Kin-des erhoben.

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung:

Sie haben das Recht, von uns die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der folgenden Voraussetzungen gegeben ist:

- Sie bestreiten die Richtigkeit der personenbezogenen Daten.
- Die Verarbeitung der Daten ist unrechtmäßig und Sie lehnen die Löschung der personen-bezogenen Daten ab und verlangen stattdessen die Einschränkung der Nutzung der personenbezogenen Daten.
- Wir benötigen die personenbezogenen Daten für die Zwecke der Verarbeitung nicht länger, Sie benötigen die Daten jedoch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen; oder
- Sie haben Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt (s. nachfolgend) und es steht noch nicht fest, ob unsere berechtigten Gründe gegenüber Ihren überwiegen.

Recht auf Unterrichtung

Haben Sie das Recht auf Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung uns gegenüber geltend gemacht, sind wir verpflichtet, allen Empfängern, denen die Sie betreffenden personenbezogenen Daten offengelegt wurden, diese Berichtigung oder Löschung der Daten oder Einschränkung der Verarbeitung mitzuteilen, es sei denn, dies erweist sich als unmöglich oder ist mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbunden. Ihnen steht uns gegen-über das Recht zu, über diese Empfänger unterrichtet zu werden.

Recht auf Datenübertragbarkeit

Zudem haben Sie das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten. In Ausübung dieses Rechts können Sie

verlangen, dass die Sie betreffenden personenbezogenen Daten direkt von uns einem anderen Verantwortlichen übermittelt werden, soweit dies technisch machbar ist. Freiheiten und Rechte anderer Personen dürfen hierdurch nicht beeinträchtigt werden.

Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten einzulegen, die auf einer der folgenden Grundlagen erfolgt:

- Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns ist für die Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt, die uns übertragen wurde; oder
- die Verarbeitung ist zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder der eines Dritten erforderlich, sofern nicht Ihre Interessen oder Grundfreiheiten überwiegen, die den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten erfordern.

Das Recht zum Widerspruch steht Ihnen auch für ein auf diese Verarbeitungen gestütztes Profiling zu.

Verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um Direktwerbung zu betreiben, haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen. Dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht.

Sie haben zudem das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, gegen die Ihre personenbezogenen Daten betreffende Verarbeitung Widerspruch einzulegen, die wir zu wissenschaftlichen oder historischen Forschungszwecken oder zu statistischen Zwecken vornehmen, es sei denn, die Verarbeitung ist zur Erfüllung einer im öffentlichen Interesse liegenden Aufgabe erforderlich.

Recht auf Widerruf der datenschutzrechtlichen Einwilligung

Sie können Ihre einmal erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft uns gegenüber widerrufen. Der Widerruf ist jederzeit formlos möglich, z. B. per E-Mail an den Vertrieb. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung wird davon jedoch nicht berührt.

Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde

Sie haben das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, insbesondere im Land Ihres Aufenthaltsorts oder Ihres Arbeitsplatzes oder dem Ort des mutmaßlichen Verstoßes. Bei Zweifeln können Sie sich an die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (Friedrichstraße 219, 10969 Berlin, Tel.: 030 138890), wenden, der für uns zuständig ist. Neben der Ausübung dieses Rechts bleibt ein anderweitiger verwaltungsrechtlicher oder gerichtlicher Rechtsbehelf unbeschadet.

Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung

zwischen

– Auftraggeber –

und

SuperX GmbH
Schönhauser Allee 180
10119 Berlin

– Auftragnehmer –

über Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 28 Abs. 3 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO).

Präambel

Diese Anlage konkretisiert die Verpflichtungen der Vertragsparteien zum Datenschutz, die sich aus der im Vertrag vom _____ „(Vertrag“) in ihren Einzelheiten beschriebenen Auftragsverarbeitung ergeben. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit dem Vertrag in Zusammenhang stehen und bei denen Beschäftigte des Auftragnehmers oder durch den Auftragnehmer Beauftragte personenbezogene Daten („Daten“) des Auftraggebers verarbeiten.

§ 1 Gegenstand, Dauer und Spezifizierung der Auftragsverarbeitung

- (1) Gegenstand und Dauer des Auftrags sowie Art und Zweck der Verarbeitung ergeben sich aus dem Vertrag. Die Art der Daten, die Kategorien der betroffenen Personen und die jeweiligen Verarbeitungszwecke sind in **Anlage 1** zu dieser Vereinbarung festgehalten.
- (2) Die Laufzeit dieser Vereinbarung richtet sich nach der Laufzeit des Vertrages, sofern sich aus den Bestimmungen dieser Vereinbarung nichts abweichendes ergibt.
- (3) Die vertraglich vereinbarte Datenverarbeitung findet grundsätzlich innerhalb der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) statt. Es ist dem Auftragnehmer gleichwohl gestattet, die Leistungen unter Einhaltung der Bestimmungen dieses Vertrags auch außerhalb des EWR zu erbringen, wenn er den Auftraggeber vorab über den Ort der Datenverarbeitung informiert und die Voraussetzungen der Art. 44 - 48 DSGVO erfüllt sind oder eine Ausnahme nach Art. 49 DSGVO vorliegt. Für den Einsatz von Unterauftragnehmern in Drittländern gelten zusätzlich die Bestimmungen des § 7.

§ 2 Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

- (1) Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag und auf Weisung des Auftraggebers. Die Tätigkeiten sind in dem Vertrag konkretisiert. Der Auftraggeber ist im Rahmen dieses Vertrages für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Weitergabe der Daten an den Auftragnehmer sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DS-GVO.
- (2) Die Weisungen werden durch den Vertrag festgelegt und/oder in schriftlicher Form oder in einem elektronischen Format (Textform) erteilt, geändert, ergänzt oder ersetzt. Mündliche Weisungen sind umgehend schriftlich oder in Textform zu bestätigen.

§ 3 Pflichten des Auftragnehmers

- (1) Der Auftragnehmer darf Daten von betroffenen Personen nur im Rahmen des Auftrages und der Weisungen des Auftraggebers verarbeiten, es sei denn, liegt ein Ausnahmefall im Sinne des Artikel 28 Abs. 3 a) DS-GVO vor. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Gesetze verstößt. Der Auftragnehmer darf die Umsetzung der Weisung solange verweigern, bis sie vom Auftraggeber bestätigt oder abgeändert wurde.
- (2) Der Auftragnehmer wird in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er trifft technische und organisatorische Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des Auftraggebers, die den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (Art. 32 DS-GVO) genügen. Der Auftragnehmer hat technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherstellen. Dem Auftraggeber sind diese technischen und organisatorischen Maßnahmen bekannt und er trägt die Verantwortung dafür, dass diese ein für die Risiken der zu verarbeitenden Daten angemessenes Schutzniveau bieten.

Der Auftragnehmer hat die in **Anlage 3** zu diesem Vertrag beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen und stellt sicher, dass die Datenverarbeitung im Rahmen dieser Vereinbarung im Einklang mit diesen Maßnahmen erfolgt.

Eine Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt dem Auftragnehmer vorbehalten, wobei jedoch sichergestellt sein muss, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.

- (3) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anfragen und Ansprüche betroffenen Personen gem. Kapitel III der DS-GVO sowie bei der Einhaltung der in Art. 33 bis 36 DS-GVO genannten Pflichten.
- (4) Der Auftragnehmer gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers befassten Mitarbeiter und anderen für den Auftragnehmer tätigen Personen untersagt ist, die Daten außerhalb der Weisung zu verarbeiten. Daneben gewährleistet der Auftragnehmer, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits-/ Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Auftrages fort.
- (5) Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten des Auftraggebers bekannt werden. Der Auftragnehmer trifft in Absprache mit dem Auftraggeber die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Abwendung nachteiliger Folgen für die betroffenen Personen.
- (6) Der Auftragnehmer nennt dem Auftraggeber den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.
- (7) Der Auftragnehmer überprüft regelmäßig die Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Datenverarbeitung.
- (8) Der Auftragnehmer berichtigt oder löscht die von der Auftragsverarbeitung betroffenen Daten, wenn der Auftraggeber dies anweist. Ist eine datenschutzkonforme Löschung oder eine Einschränkung der Datenverarbeitung nicht möglich, übernimmt der Auftragnehmer die datenschutzkonforme Vernichtung von Datenträgern und sonstigen Materialien auf Grund einer Einzelbeauftragung durch den Auftraggeber auf dessen Kosten oder gibt diese Datenträger an den Auftraggeber zurück, sofern nicht im Vertrag bereits vereinbart.

In besonderen, vom Auftraggeber zu bestimmenden Fällen, erfolgt eine Aufbewahrung bzw. Übergabe. Vergütung und Schutzmaßnahmen hierzu sind gesondert zu vereinbaren, sofern nicht im Vertrag bereits vereinbart.

- (9) Daten, Datenträger sowie sämtliche sonstige Materialien, die im Zusammenhang mit dieser Auftragsverarbeitung stehen, sind nach Auftragsende auf Verlangen des Auftraggebers herauszugeben oder zu löschen.
- (10) Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftraggebers durch eine betroffene Person gemäß Art. 82 DS-GVO verpflichtet sich der Auftragnehmer, den Auftraggeber bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen.

§ 4 Pflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er in den Auftragsergebnissen Fehler oder Unregelmäßigkeiten oder Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.
- (2) Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftragnehmers durch eine betroffene Person gemäß Art. 82 DS-GVO, gilt § 3 Abs. 10 entsprechend.
- (3) Der Auftraggeber nennt dem Auftragnehmer den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.

§ 5 Anfragen betroffener Personen

Wendet sich eine betroffene Person mit Forderungen zur Berichtigung, Löschung oder Auskunft an den Auftragnehmer, wird der Auftragnehmer die betroffene Person an den Auftraggeber verweisen, sofern eine Zuordnung an den Auftraggeber nach Angaben der betroffenen Person möglich ist. Der Auftragnehmer leitet den Antrag der betroffenen Person unverzüglich an den Auftraggeber weiter. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten auf Weisung bei der Bearbeitung der Anfrage. Für die fehlende, unrichtige oder verspätete Beantwortung der Anfrage durch den Auftraggeber haftet der Auftragnehmer nicht.

§ 6 Nachweismöglichkeiten

- (1) Der Auftragnehmer weist dem Auftraggeber die Einhaltung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten auf Anforderung mit geeigneten Mitteln nach.
- (2) Sollten im Einzelfall Inspektionen durch den Auftraggeber oder einen von diesem beauftragten Prüfer erforderlich sein, werden diese zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit durchgeführt. Der Auftragnehmer darf Inspektionen von der vorherigen Anmeldung mit angemessener Vorlaufzeit und von der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung hinsichtlich der Daten anderer Kunden bzw. betroffener Personen und der eingesetzten technischen und organisatorischen Maßnahmen abhängig machen. Sollte der durch den Auftraggeber beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu dem Auftragnehmer stehen, steht dem Auftragnehmer ein Widerspruchsrecht zu.

Soweit dem Auftragnehmer für die Unterstützung bei der Durchführung einer Inspektion Kosten entstehen, ist der Auftraggeber verpflichtet, diese Kosten zu erstatten.

- (3) Absatz 2 gilt entsprechend für Inspektionen durch eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine andere Aufsichtsbehörde des Auftraggebers. Eine Verschwiegenheitsverpflichtung ist nicht erforderlich, wenn diese Aufsichtsbehörde einer berufsrechtlichen oder gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegt.

§ 7 Weitere Auftragsverarbeiter

- (1) Der Auftragnehmer ist berechtigt, für die Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen weitere Auftragsverarbeiter („Subunternehmer“) einzusetzen. Die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses eingesetzten Subunternehmer sind in **Anlage 2** aufgeführt.
- (2) Die Genehmigung gemäß Abs. 1 erstreckt sich auch auf Subunternehmer in Drittländern. In diesen Fällen hat der Auftragnehmer die Einhaltung der besonderen Anforderungen der Art. 44 ff. DS-GVO sicherzustellen (z.B. durch die Vereinbarung von Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer).
- (3) Vor der Beauftragung weiterer Subunternehmer oder der Ersetzung von Subunternehmern informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber in Textform. Der Auftraggeber kann der Beauftragung oder Ersetzung widersprechen, wenn berechtigte datenschutzrechtliche Gründe entgegenstehen. Der Widerspruch ist vom Auftraggeber innerhalb von vier Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung in Textform zu erklären, andernfalls gilt die Beauftragung oder Ersetzung als genehmigt. Widerspricht der Auftraggeber der Beauftragung oder Ersetzung, ist der Auftragnehmer berechtigt, diese Vereinbarung und den Hauptvertrag mit einer Frist von drei Monaten zu kündigen.
- (4) Erteilt der Auftragnehmer Aufträge an Subunternehmer, so obliegt es dem Auftragnehmer, seine datenschutzrechtlichen Pflichten aus diesem Vertrag dem Subunternehmer zu übertragen.
- (5) Ein Subunternehmerverhältnis im Sinne dieser Bestimmungen liegt nicht vor, wenn der Auftragnehmer Dritte mit Dienstleistungen beauftragt, die als reine Nebenleistungen anzusehen sind. Dazu gehören insbesondere Post-, Transport- und Versandleistungen, Reinigungsleistungen oder Telekommunikationsleistungen ohne konkreten Bezug zu Leistungen, die der Auftragnehmer für den Auftraggeber erbringt. Das gilt auch für Wartungs- und Prüfleistungen, die für IT-Systeme erbracht werden, die auch im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen für den Auftraggeber genutzt werden, wenn der Auftragnehmer durch geeignete Maßnahmen zum Schutz der Daten des Auftraggebers trifft.

§ 8 Haftung und Schadensersatz

- (1) Auftraggeber und Auftragnehmer haften gegenüber betroffener Personen entsprechend der in Art. 82 DS-GVO getroffenen Regelung.
- (2) Soweit Dritte Ansprüche gegen den Auftragnehmer geltend machen, die Ihre Ursache in einer schuldhaften Verletzung des Auftraggebers gegen diese Vereinbarung oder gegen eine seiner Pflichten als datenschutzrechtlich Verantwortlicher haben, stellt der Auftraggeber den Auftragnehmer auf erstes Anfordern von einer Haftung frei. Dasselbe gilt, wenn gegen den Auftragnehmer wegen der Umsetzung einer vom Auftraggeber erteilten Weisung ein Bußgeld verhängt wird. Im Übrigen verpflichtet sich der Auftraggeber, den Auftragnehmer von allen etwaigen Geldbußen, die gegen den Auftragnehmer verhängt werden, in dem Umfang auf erstes Anfordern freizustellen, in dem der Auftraggeber Anteil an der Verantwortung für den durch die Geldbuße sanktionierten Verstoß trägt.
- (3) Soweit in dieser Bestimmung nichts Abweichendes geregelt ist, gelten für die Haftung des Auftragnehmers im Verhältnis zu dem Auftraggeber die Haftungsbeschränkungen des Vertrages.

§ 9 Schlussbestimmungen

- (1) Änderungen und Ergänzungen dieser Anlage und ihrer Bestandteile – einschließlich etwaiger Zusicherungen des Auftragnehmers – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die auch in einem elektronischen Format (Textform) erfolgen kann. Das gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.
- (2) Bei etwaigen Widersprüchen gehen Regelungen dieser Anlage zum Datenschutz den Regelungen des Vertrages vor. Sollten einzelne Teile dieser Anlage unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Anlage im Übrigen nicht.
- (3) Es gilt deutsches Recht.

_____, den

Berlin, den

Auftraggeber

SuperX GmbH

Anlage 1: Zweck, Art und Umfang der Datenverarbeitung, Art der Daten und Kategorien der betroffenen Personen

Zweck und Art der Datenverarbeitung	Speicherung, Nutzung und Weitergabe zum Zweck der Erbringung der Dienste
Art der Daten	Bestands-, Kontakt- und Kommunikationsdaten der Kontakte und Kunden des Nutzers Name des Mitarbeiters und Kommunikation mit dem Kontakt und Kunden des Nutzers
Kategorien betroffener Personen	Kontakte, Kunden und Mitarbeiter des Nutzers

Anlage 2: Weitere Auftragsverarbeiter

Firma, Anschrift	Art und Zweck der Verarbeitung	Art der Daten	Kategorien der betroffenen Personen	Link Technische und organisatorische Maßnahmen
Twilio Inc., 375 Beale Street, Suite 300, San Francisco, CA	Speicherung und Nutzung zum Zweck der Erbringung der SMS Dienste	Bestands-, Kontakt- und Kommunikationsdaten der Kontakte und Kunden des Nutzers	Kontakte, Kunden und Mitarbeiter des Nutzers	https://www.twilio.com/legal/data-protection-addendum
		Name des Mitarbeiters		
ActiveCampaign, LLC, 1 North Dearborn Street, Chicago, Illinois 60602	Speicherung und Nutzung zum Zweck der Erbringung der E-Mail Dienste	Bestands-, Kontakt- und Kommunikationsdaten der Kontakte und Kunden des Nutzers	Kontakte, Kunden und Mitarbeiter des Nutzers	https://www.activecampaign.com/legal/dpa
		Name des Mitarbeiters		
Amazon Web Services EMEA SARL, 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxemburg	Hosting	Bestands-, Kontakt- und Kommunikationsdaten der Kontakte und Kunden des Nutzers	Kontakte, Kunden und Mitarbeiter des Nutzers	https://aws.amazon.com/de/compliance/gdpr-center/
360dialog GmbH, Torstraße 61, 10119 Berlin, Germany	Speicherung und Nutzung zum Zweck der Erbringung der Messenger Dienste	Bestands-, Kommunikationsdaten der Kontakte und Kunden des Nutzers	Kontakte, Kunden und Mitarbeiter des Nutzers	https://s3.us-west-2.amazonaws.com/secure.notion-static.com/93452d2f-2c5e-4ec3-ae27-ad6c8c916c14/220824_Superchat_TOM_%281%29.pdf?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Credential=AKIAT73L2G45EIPT3X45%2F20221213%2Fus-west-2%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20221213T091350Z&X-Amz-Expires=86400&X-Amz-Signature=a8f2498809dab9d3057cd0f1b5f0de533c685d53da5a06ed03da3fe154564614&X-Amz-SignedHeaders=host&response-content-disposition=filename%3D%22Superchat_TOM%2520%281%29.pdf%22&x-id=GetObject

Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen der SuperX GmbH

1. Zusammenfassung der getroffenen Maßnahmen

1.	Pseudonymisierung / Verschlüsselung:
✘	Maßnahmen zu Verschlüsselungen von Dateianhängen in E-Mails, des E-Mail-Transports, von Webseiten (s. nachfolgend Ziff. 3 ff.).
2.	Dauerhaftes Sicherstellen von: Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit, Belastbarkeit bei Systemen und Diensten:
✘	Die Vertraulichkeit ist durch die Zutritts-, Zugangs- und Zugriffskontrolle gewährleistet (s. nachfolgend Ziff. 3 ff.).
✘	Die Integrität ist gewährleistet durch eine Absicherung des gesamten Unternehmensnetzwerks mit Firewall, Mobile Device Management (MDM).
✘	Die Verfügbarkeit ist durch die Back-Ups gesichert (s. nachfolgend Ziff. 3 ff.).
✘	Die Belastbarkeit ist durch ausreichende Speicherkapazität auf den eingesetzten Servern gewährleistet.
3.	Fähigkeit zur Wiederherstellung der Verfügbarkeit der und des Zugangs zu personenbezogenen Daten bei einem Zwischenfall:
✘	Eine rasche Wiederherstellung ist über die Back-up-Bänder möglich.
✘	Eine Notstromversorgung des Serverraums sorgt für Ausfallsicherheit. (AWS, Google)
4.	Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen u. organisatorischen Maßnahmen:
✘	Es findet ein automatisiertes, dauerhaftes Monitoring aller Systeme statt.
✘	Es findet eine jährliche Prüfung durch den/die Datenschutzbeauftragte/n statt.
✘	Es gibt jährliche Berichte über technische Ausfälle.
✘	Die Hardware wird regelmäßig ausgetauscht und gewartet.

2. Allgemeine organisatorische Maßnahmen

Maßnahmen, die die Unterweisung der Beschäftigten bei der SuperX GmbH im Umgang mit und Schutz von personenbezogenen Daten beschreiben.

Die SuperX GmbH hat die eingesetzten Beschäftigten zur Vertraulichkeit verpflichtet und über die rechtlichen Konsequenzen bei Zuwiderhandlung belehrt.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Organisatorische Maßnahmen	
✘	Über den Arbeitsvertrag sind Beschäftigte auf das Verbot des Verrats von Geschäftsgeheimnissen verpflichtet.
✘	Verpflichtung der Beschäftigten auf den vertraulichen Umgang mit personenbezogenen Daten (Art. 28 Abs. 3 DSGVO).
✘	Es wurde ein/eine betriebliche/r Datenschutzbeauftragte/r (DSB) bestellt.
✘	Es gibt eine dokumentierte Systemkonfiguration.
✘	Eine Überprüfung der technischen und organisatorischen Maßnahmen findet in regelmäßigen Abständen statt.
✘	Die/der DSB wird bei Sicherheitsvorfällen eingebunden.
✘	Sicherheitsvorfälle werden dokumentiert.

3. Zutrittskontrolle

Maßnahmen, um Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen zu verwehren, mit denen die personenbezogenen Daten verarbeitet und genutzt werden.

Die nachfolgend genannten Maßnahmen kommen in Abhängigkeit zum Schutzbedarf im Rahmen des mehrstufigen Sicherheitszonenkonzeptes bei SuperX GmbH zum Einsatz.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen		Organisatorische Maßnahmen	
✘	Fenster-Vergitterung	✘	Schlüsselregelung (Schlüsselliste, Schlüsselausgabe)
✘	Manuelles Schließsystem	✘	Funktions- und rollenbasierte Zutrittsberechtigungen für Serverraum
		✘	Sorgfältige Auswahl von Reinigungspersonal

4. Zugangskontrolle

Maßnahmen, um zu verhindern, dass Unbefugte Datenverarbeitungssysteme nutzen können.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen		Organisatorische Maßnahmen	
✘	Authentifikation mit Benutzername / Passwort	✘	Passwortregelung (Mindestlänge, Komplexität, Gültigkeitsdauer, Sperrung/Löschung u.a.)
✘	Authentifikation mit biometrischen Verfahren (noch nicht flächendeckend)	✘	Sichere Aufbewahrung von Datenträgern (Sicherungsbänder, Festplatten etc.)
✘	Einsatz von Anti-Viren-Software	✘	Erstellen von personenbezogenen Benutzerprofilen
✘	Einsatz einer Software-Firewall	✘	Richtlinie für einen „Clean Desk“
✘	Verschlüsselung von Datenträgern in PC / Notebooks		
✘	Einsatz verschließbarer Entsorgungs-Behälter für Papier, Akten und Datenträger		
✘	Verschlüsselung des Transports der E-Mail		
✘	Verschlüsselung aller Webseiten		
✘	Verschlüsselung von E-Mail-Anhängen		
✘	Einsatz von VPN-Technologie (Engineering, Production Database)		
✘	Einsatz eines Aktenvernichters		

5. Zugriffskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen		Organisatorische Maßnahmen	
✘	Administratoren haben unterschiedliche Aufgabengebiete	✘	Verfahren zum Entzug von Zugriffsberechtigungen
✘	Anzahl der Administratoren nach Aufgabengebiet auf ein Minimum begrenzt		

6. Weitergabekontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transportes oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können. Es soll zudem überprüfbar und feststellbar sein, an wen (welche Stellen) personenbezogene Daten übermittelt werden sollen oder wurden.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen	
✘	Einsatz von VPN, Firewall (s. o).
✘	Verschlüsselung des Transports der E-Mail
✘	Verschlüsselung von E-Mail-Anhängen

7. Eingabekontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass nachträglich geprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen	
✘	Die eingesetzten IT-Systeme verfügen über eine Protokollierungsfunktion.

8. Auftragskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen von SuperX GmbH als Auftraggeber verarbeitet werden können.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

✘	Sorgfältige Auswahl von Auftragnehmern und Unterauftragnehmern (insbesondere im Hinblick auf Datensicherheit).
✘	Auftraggeber prüft Dokumentation und Sicherheitsmaßnahmen bei dem Auftragnehmer vor Beginn der Datenverarbeitung.

9. Verfügbarkeitskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen		Organisatorische Maßnahmen	
<input checked="" type="checkbox"/>	Aufbewahrung von Datensicherungen an einem sicheren, ausgelagerten Ort. (AWS, Google)	<input checked="" type="checkbox"/>	Vereinbarungen (SLA) zur Verfügbarkeit
<input checked="" type="checkbox"/>	Klimatisierung der Serverräume.	<input checked="" type="checkbox"/>	Konzept zur Sicherung und Wiederherstellung von Daten (Backup, Restore, Recovery) durch den Auftragnehmer.
<input checked="" type="checkbox"/>	Feuerlöschgeräte in Serverräumen.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Rauchmelder in Serverräumen.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Schutzsteckdosenleisten in Serverräumen.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Geräte zur Überwachung der Temperatur und Feuchtigkeit in Serverräumen.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Überspannungsschutz.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)		
<input checked="" type="checkbox"/>	Backups		
<input checked="" type="checkbox"/>	Virenschutz		
<input checked="" type="checkbox"/>	Spiegelung von Festplatten		

10. Trennungskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können.

Die Datenverarbeitung erfolgt auf den Systemen der SuperX GmbH logisch und physikalisch getrennt nach den jeweiligen Datenbeständen der Kunden bzw. nach Mandanten.

Folgende Maßnahmen hat die SuperX GmbH umgesetzt:

Technische Maßnahmen		Organisatorische Maßnahmen	
<input checked="" type="checkbox"/>	Festlegung von Datenbankrechten.	<input checked="" type="checkbox"/>	Trennung von Produktiv- und Testsystem.
		<input checked="" type="checkbox"/>	Steuerung über Berechtigungskonzept

Hauptvertrag & AGB's

Nutzungsvereinbarung Superchat Plattform

Diese Nutzungsvereinbarung regelt die Nutzung der Plattform Superchat, die von der SuperX GmbH, Oranienburgerstraße 91, 10178 Berlin („SuperX“) bereitgestellt wird, durch den im Auftragsformular bezeichneten Kunden („Nutzer“).

Die Nutzungsvereinbarung besteht aus dem Auftragsformular, den Allgemeinen Nutzungsbedingungen und den sonstigen Anlagen zu dieser Vereinbarung. Bei Widersprüchen haben in dieser Reihenfolge Vorrang (1) das Auftragsformular, (2) die Anlagen und (3) die Allgemeinen Nutzungsbedingungen. Die Parteien schließen einen separaten Vertrag über die Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 Abs. 3 DS-GVO.

A. Auftragsformular

Nutzer		
Produkte	<input type="checkbox"/> Universeller Posteingang <input type="checkbox"/> Teamchat <input type="checkbox"/> Webchat <input type="checkbox"/> Kampagnenfeature	
Nutzungsumfang	Anzahl Nutzer	
	Anzahl Nummern	
	Anzahl Unterhaltungen (WhatsApp)	
	Anzahl Outbound Newsletter (WhatsApp)	
Vertragslaufzeit (Monate)		
Vergütung (EUR)	<input type="checkbox"/> monatlich:	<input type="checkbox"/> jährlich:
Supportleistungen	<input type="checkbox"/> Gemäß Anlage Supportleistungen	
Sonstige Bestimmungen		

Berlin, den

, den

SuperX GmbH

Nutzer

B. Allgemeine Nutzungsbedingungen

1. Allgemeines und Geltungsbereich

1.1

Die SuperX GmbH, Oranienburgerstraße 91, 10178 Berlin (nachfolgend „SuperX“) ist Anbieter der Plattform Superchat, die es Unternehmen (nachfolgend „Nutzern“) ermöglicht, mit ihren Kunden und anderen Kontakten (nachfolgend „Kunden“) mit Hilfe einer Weboberfläche über verschiedene Kommunikationskanäle (wie z.B. WhatsApp, Facebook Messenger, Google, E-Mail, SMS, Telegram) zu kommunizieren und die Kundenkommunikation zentral zu verwalten („nachfolgend Plattform“).

1.2

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Nutzung der Plattform „Superchat“.

1.3

Das Angebot von SuperX richtet sich ausschließlich an geschäftlich handelnde Nutzer und nicht an Verbraucher. Verbraucher im Sinne dieser AGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Mit der Inanspruchnahme der Leistungen erklärt der Nutzer, dass er Unternehmer und keine Verbraucher ist. Die Nutzung der Plattform durch Verbraucher ist nicht gestattet.

1.4

Vereinbarungen über spezielle Leistungen oder Leistungsbereiche werden Teil des Vertrages mit den Nutzern und gelten im Fall eines Widerspruchs zu diesen AGB vorrangig.

1.5

Die Anwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Nutzers ist ausgeschlossen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Nutzers werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als SuperX ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn SuperX in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Nutzers dessen Zahlungen vorbehaltlos annimmt oder die Leistung vorbehaltlos erbringt.

2. Vertragsgegenstand und grundlegende Funktionalitäten der Plattform

2.1

Über die Plattform hat der Kunde die Möglichkeit, die Kommunikation mit Endkunden über verschiedene Kommunikationskanäle (E-Mail, SMS, diverse Messenger Plattformen wie WhatsApp) zentral zu steuern und zu verwalten. Dem Nutzer ist es möglich über die Plattform, Inhalte als Einzelnachricht oder gebündelt im Rahmen einer Kampagne in digitaler Form über verschiedene Kommunikationskanäle an seine Kunden zu versenden.

2.2

Der mit dem Nutzer vereinbarte Nutzungsumfang der Plattform, ggf. vereinbarte Zusatzleistungen, der Laufzeitbeginn laufender Leistungen, die Vergütung sowie ggf. ein weiterer Leistungsumfang ist in Auftragsformular festgelegt.

2.3

SuperX stellt dem Nutzer die Plattform als technische Infrastruktur zur Verfügung.

2.4

SuperX stellt die Plattform auf Servern zur Nutzung am Zugangspunkt des Rechenzentrums von SuperX zur Verfügung („Übergabepunkt der Leistung“). Zur Nutzung der Plattform ist es erforderlich, dass der Nutzer über einen eigenen Zugang zum Internet verfügt und über diesen Zugang auf die Plattform am Übergabepunkt der Leistung zugreift.

2.5

SuperX nutzt zur Bereitstellung seiner Leistungen die Anbindung des Nutzers an von diesem genutzte Messenger Plattformen sowie andere Kommunikationsdienste (nachfolgend „Drittsysteme“). Die Verträge über die Nutzung von Drittsystemen werden in eigener Verantwortung zwischen dem Nutzer und dem Anbieter des jeweiligen Drittsystems geschlossen. SuperX hat keinerlei Einfluss auf die technische und vertragliche Gestaltung sowie den Umfang der von Dritten zur Verfügung gestellten Dienste. Die Vertragspartner der angebundenen Drittsysteme können jederzeit ihren Leistungsumfang ändern oder einstellen und damit auch die Leistungen von SuperX verhindern. Für Leistungseinschränkungen, die durch Änderungen bei den Drittsystemen verursacht werden, haftet SuperX gegenüber dem Nutzer nicht.

2.6

Die Kommunikation per WhatsApp erfolgt über die WhatsApp Business API. Der Zugang zu der WhatsApp Business API wird dem Nutzer von SuperX in dem vereinbarten Umfang bereitgestellt. Für die Bereitstellung des Zugangs kann SuperX einen Servicepartner einsetzen.

2.7

Die weiteren Funktionalitäten und Systemvoraussetzungen der Plattform ergeben sich aus der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Beschreibung oder dem aktuellen Stand der Self-Service Angebote.

3. Registrierung und Erstellung eines Nutzerkontos

3.1

Um Zugriff auf die Leistungen der Plattform zu erlangen, muss sich der Nutzer zunächst registrieren und ein Nutzerkonto erstellen.

3.2

Der Nutzer sichert zu, dass alle von ihm bei der Registrierung angegebenen Daten richtig und vollständig sind. Bei nachträglichen Änderungen sind die im Nutzerkonto hinterlegten Daten, insbesondere Adress-, Zahlungs- und Kontaktdaten stets auf dem aktuellen Stand zu halten.

4. Kostenlose Testphase

Der Nutzer kann die Plattform für einen Zeitraum von 14 Tagen mit einem eingeschränkten Funktionsumfang kostenlos nutzen („Testphase“). Während der Testphase kann der Nutzer auf alle Funktionen ausschließlich die des Kampagnen Features zurückgreifen. Nach Ablauf der Testphase endet die Nutzungsmöglichkeit automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn der Nutzer keinen Vertrag über die entgeltliche Nutzung der Plattform abschließt.

5. Vertragsschluss

Der Vertrag kommt mit Unterzeichnung der Nutzungsvereinbarung durch beide Parteien zustande.

6. Verfügbarkeit der Plattform, Fehlerbehebung

6.1

Die Plattform ist zu 99 % im Kalendermonatsmittel verfügbar.

6.2

Nichtverfügbarkeit liegt vor, wenn die Plattform aufgrund von Umständen, die im Verantwortungsbereich von SuperX liegen, vollständig nicht zur Verfügung steht. Nichtverfügbarkeit liegt nicht vor, wenn die Plattform aufgrund von Umständen, die SuperX nicht zu vertreten hat, insbesondere aufgrund höherer Gewalt (insbesondere Krieg und kriegsähnliche Zustände, Naturkatastrophe, Epidemien und Pandemien, einschließlich der COVID-19-Pandemie), Fehlbedienung durch den Nutzer oder vertragswidrigen Gebrauchs des Nutzers oder wegen geplanter Wartungszeiten nach Ziffer 6.3. nicht erreichbar ist.

6.3

SuperX darf den Zugang zur Plattform vorübergehend einschränken, um Wartungsarbeiten durchzuführen. SuperX wird dem Kunden geplante Wartungszeiten mindestens 7 Tage im Voraus ankündigen. Geplante Wartungszeiten, die bei der Einhaltung der Verfügbarkeit unberücksichtigt bleiben, dürfen Samstag und Sonntag von 0:00 bis 7:00 Uhr vorgenommen werden. Insgesamt darf die Dauer geplanter Wartungszeiten 24 Stunden im Monat nicht überschreiten.

6.4

Sollte die Plattform einen Fehler oder eine Störung aufweisen, so hat der Nutzer SuperX hierüber unverzüglich schriftlich unter genauer Beschreibung des Sachverhalts und Beifügung aller für eine Fehlerbehebung nützlichen Informationen zu unterrichten („Fehler- und Störungsmeldungen“). SuperX wird innerhalb eines Werktags (die „Reaktionszeit“) auf ordnungsgemäße Fehler- und Störungsmeldungen des Nutzers mit einer qualifizierten Rückmeldung zu den Fehlerursachen und den für die Fehlerbeseitigung getroffenen und zu treffenden Maßnahmen reagieren. Die Reaktionszeit gilt nicht für unerhebliche Fehler und Störungen.

6.5

Ein Fehler oder eine Störung liegen vor, wenn die Plattform nicht die vertraglich vereinbarten Funktionalitäten aufweist und dies im Verantwortungsbereich von SuperX liegt.

7. Nutzungsrechte für die Plattform

7.1

SuperX räumt dem Nutzer das zeitlich befristete, widerrufliche, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Plattform in dem vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen. Das Nutzungsrecht erlischt spätestens mit Beendigung des Vertrages.

7.2

Der Nutzer darf die Plattform nur für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten nutzen. Die Nutzung darf nur durch die im Leistungsumfang beschriebene Anzahl an Personen gleichzeitig erfolgen.

7.3

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Plattform oder den Zugang zu der Plattform zu vermieten, zu verleasen, zu verleihen, zu reproduzieren, weiterzuverkaufen oder in sonstiger Weise zu vertreiben oder weiterzugeben; die Plattform zur Entwicklung eigener Leistungen zu nutzen, die dieselben oder im Wesentlichen dieselben Funktionalitäten haben; Funktionalitäten der Plattform, für die ihm keine Nutzungsrechte eingeräumt wurden, zu aktivieren und/oder zu nutzen; die Nutzungsrechte an der Plattform an Dritte zu übertragen oder Dritten ohne Zustimmung von SuperX Zugriff auf die Plattform zu gewähren; den Quellcode der Plattform, Algorithmen oder andere Programmbestandteile zu ändern, zu übersetzen, zu vervielfältigen, zu dekompileieren, ihre Funktionen zu untersuchen, außer soweit gesetzlich gemäß § 69d oder § 69e UrhG zulässig; die mit der Plattform verbundenen Funktionen zur Verwaltung digitaler Rechte oder zum Kopierschutz oder andere Technologien, die der Kontrolle des Zugangs zu der Plattform dienen, zu entfernen, zu umgehen, zu entschlüsseln oder anderweitig zu verändern; rechtliche Hinweise insbesondere auf gewerbliche Schutzrechte von zu entfernen, zu verdecken oder zu ändern.

8. Support

8.1

SuperX stellt dem Nutzer Support-Services zur Verfügung, deren Umfang sich aus dem Auftragsformular und/oder der Anlage Supportleistungen ergibt.

8.2

Zusätzliche Support-Leistungen, insbesondere Beratungsleistungen oder technische Unterstützungsleistungen (mit Ausnahme der gesetzlich oder vertraglich geschuldeten Mängelbeseitigung) sind gesondert zu vergüten und werden dem Nutzer nach Aufwand in Rechnung gestellt. Der Nutzer wird vor der Beauftragung dieser Leistungen über die Höhe der Vergütung informiert.

9. Pflichten und Verantwortung des Nutzers

9.1

Der Nutzer räumt SuperX das nicht ausschließliche Recht ein, die von dem Nutzer zur Verfügung gestellten Inhalte, insbesondere Kommunikationsinhalte (einschließlich

Fotografien, Grafiken, Videos, Dateien, Dokumenten, Logos und Zeichen, Texten, zusammen "Nutzerinhalte") während der Vertragslaufzeit in dem für die Erfüllung des Vertrages erforderlichen Umfang zu nutzen, insbesondere zu vervielfältigen, zu bearbeiten und zu übermitteln.. Der Nutzer sichert zu, über diese Rechte zugunsten von SuperX verfügen zu können.

9.2

Der Nutzer darf nur solche Nutzerinhalte auf der Plattform speichern oder speichern lassen oder über die Plattform übermitteln, (i) zu deren Nutzung er in dem für die Vertragserfüllung erforderlichen Umfang berechtigt ist, (ii) die keine Rechte Dritter (insbesondere Markenrechte, Urheberrechte und andere gewerblich Schutzrechte sowie Persönlichkeitsrechte) verletzen und (iii) die keinen rechtswidrigen, gewaltverherrlichenden, rassistischen, diskriminierenden oder pornografischen Inhalt haben.

9.3

Der Nutzer ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die gesetzlichen Voraussetzungen für die Kommunikation mit den Kunden erfüllt sind, insbesondere, dass der jeweilige Kunde eine ggf. erforderliche Einwilligung erteilt hat und dass sämtliche gesetzliche Informationspflichten (z.B. Impressumsangaben) erfüllt sind. SuperX prüft die Nutzerinhalte und Kundenkommunikation nicht auf ihre Rechtmäßigkeit.

9.4 Für den Versand werblicher Nachrichten, insbesondere Newsletter, über die WhatsApp Business API, dürfen ausschließlich die von WhatsApp genehmigten Vorlagen verwendet werden. Die Verwendung nicht genehmigter Vorlagen kann dazu führen, dass die für den Versand genutzte WhatsApp-Nummer dauerhaft gesperrt wird. Für die Einhaltung dieser Bestimmungen sowie die Einhaltung der WhatsApp Business Policy gemäß Ziffer 9.5 ist der Nutzer verantwortlich. Eine Haftung von Superchat ist ausgeschlossen.

9.5

Für einzelne Drittsysteme können zusätzliche Nutzungsbedingungen des jeweiligen Anbieters gelten ([WhatsApp Business Policy](#), [Facebook Commerce Policies](#) (auch gültig für Instagram), [Telegram Terms of Service](#), [Google Business Messaging](#), [Twilio Messaging Policy](#) (für SMS-Versand)). Für die Einhaltung dieser Nutzungsbedingungen ist der Nutzer verantwortlich. SuperX weist darauf hin, dass Verstöße gegen die Nutzungsbedingungen zu einem Ausschluss von oder einer Beschränkung der Nutzung der Drittsysteme führen können. SuperX haftet nicht für Beschränkungen der Leistungen von SuperX, die aus einem Verstoß des Nutzers gegen die Nutzungsbedingungen des Dritt Systems resultieren.

9.6

Der Nutzer stellt SuperX auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte wegen (i) der Nutzung der Nutzerinhalte durch SuperX oder den Nutzer sowie (ii) wegen der Nutzung der Plattform durch den Nutzer gegen SuperX geltend machen, soweit diese Ansprüche nicht auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten von SuperX beruhen. Davon umfasst sind auch die Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung.

9.7

Es obliegt dem Nutzer, selbstständig Sicherungskopien der Nutzerinhalte zu erstellen.

10. Vergütung und Zahlungsbedingungen

10.1

Die Höhe der Vergütung für die vom Nutzer gebuchten Leistungen und der Zahlungsrhythmus ergeben sich aus dem Auftragsformular.

10.2

Sämtliche Beträge verstehen sich in EUR und netto.

10.3

Die Rechnungsstellung gegenüber dem Nutzer erfolgt in elektronischer Form (z.B. per E-Mail), sofern nicht anders vereinbart ist.

10.4

Der Nutzer kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen, es sei denn, es handelt sich um Ansprüche, die in einem Gegenseitigkeitsverhältnis stehen.

11. Geld zurück Garantie (Erweitertes Rücktrittsrecht)

11.1

SuperX bietet dem Nutzer eine 30 Tage Geld-Zurück-Garantie. Der Nutzer kann von dem Vertrag innerhalb von 30 Tagen ab Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Das erweiterte Rücktrittsrecht kann durch eine entsprechende Erklärung in Textform an hello@superchat.de ausgeübt werden.

11.2

Wenn der Nutzer von seinem erweiterten Rücktrittsrecht Gebrauch machen, hat SuperX alle Zahlungen, die SuperX von dem Nutzer erhalten hat, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Rücktrittserklärung bei SuperX eingegangen ist. Für die Rückzahlung verwendet SuperX dasselbe Zahlungsmittel, das der Nutzer bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, es wurde mit dem Nutzer ausdrücklich etwas anderes vereinbart. In keinem Fall werden dem Nutzer von SuperX wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

12. Gewährleistung

12.1

Für Mängel der Plattform gelten grundsätzlich die §§ 536 ff BGB. Die verschuldensunabhängige Haftung wird für anfängliche Mängel ausgeschlossen.

12.2

Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von SuperX entweder durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

12.3

Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn SuperX ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

12.4

SuperX übernimmt keine Gewährleistung für den Internetzugang des Nutzers und/oder seiner Endkunden, insbesondere für die Verfügbarkeit und Dimensionierung des Internet-Zugangs. Der Nutzer ist für seinen Internetzugang zum Übergabepunkt der Leistung selbst verantwortlich.

13. Haftung und Schadensersatz

13.1

SuperX haftet in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

13.2

In sonstigen Fällen haftet SuperX – soweit in Ziffer 12.3. nicht abweichend geregelt – nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertrauen darf (sogenannte Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens. In allen übrigen Fällen ist die Haftung vorbehaltlich der Regelung in Ziffer 12.3. ausgeschlossen.

3.3

Die Haftung von SuperX für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüssen unberührt.

13.4

Soweit nach diesen Bestimmungen die Haftung ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die Haftung der Organe und Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, insbesondere von Mitarbeitern, von SuperX.

13.5

Die Verjährungsfrist für Schadensersatzansprüche des Nutzers gegen SuperX beträgt ein Jahr, außer in den Fällen der Ziffern 12.1 und 12.3.

14. Sperrung des Zugangs zur Plattform, Löschung von Inhalten

14.1

SuperX kann den Zugang des Nutzers zur Plattform insgesamt oder zu einzelnen Teilbereichen nach eigenem Ermessen vorübergehend oder dauerhaft sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Nutzer gegen diese AGB und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn SuperX ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat. Bei der Entscheidung über eine Sperrung werden die berechtigten Interessen des Nutzers angemessen berücksichtigt. Sofern der Nutzer trotz Hinweis

wiederholt gegen diese AGB verstößt, behält sich SuperX das Recht vor, den Zugang dauerhaft zu sperren.

14.2

Im Falle der vorübergehenden bzw. dauerhaften Sperrung wird die Zugangsberechtigung gesperrt und der Nutzer wird hierüber per E-Mail benachrichtigt.

14.3

Im Falle einer vorübergehenden Sperrung wird nach Ablauf der Sperrzeit oder dem endgültigem Wegfall des Sperrgrundes die Zugangsberechtigung reaktiviert und der Nutzer wird hierüber per E-Mail benachrichtigt. Eine dauerhaft gesperrte Zugangsberechtigung kann nicht wiederhergestellt werden. Dauerhaft gesperrte Personen sind von der Nutzung der Plattform dauerhaft ausgeschlossen und dürfen sich nicht erneut anmelden. Mit der dauerhaften Sperrung des Nutzers ist SuperX berechtigt, das Nutzungsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

14.4

SuperX ist berechtigt, Inhalte die nicht den Bedingungen der Ziffer 9 entsprechen, zu löschen, wenn der Nutzer diese trotz Aufforderung nicht selbst innerhalb einer angemessenen Frist löscht.

15. Vertragslaufzeit; Beendigung des Zugriffs

15.1

Dem Nutzer wird die Nutzung der Plattform für die Dauer der vereinbarten Vertragslaufzeit gestattet.

15.2

Soweit nicht anderweitig vereinbart, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 12 Monate. Wird der Nutzungsvertrag nicht spätestens zwei Wochen vor Ende der Mindestvertragslaufzeit von einer der Parteien gekündigt, verlängert er sich auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Parteien monatlich gekündigt werden. Das Recht beider Parteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

15.3

SuperX hat insbesondere ein Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund in folgenden Fällen: (i) der Nutzer wird zahlungsunfähig oder überschuldet; (ii) es wird ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Nutzers gestellt (wobei die Regelung des §112 InsO unberührt bleibt), oder (iii) der Nutzer ist für zwei aufeinander folgende Monate mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils hiervon in Verzug oder ist in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Entrichtung der laufenden Vergütung in Höhe eines Betrages in Verzug, der die zu zahlende laufende Vergütung für zwei Monate erreicht.

15.4

Eine Kündigung hat stets schriftlich (Post oder E-Mail) zu erfolgen.

15.5

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit ist dem Nutzer der Zugriff auf die Plattform und die Nutzerinhalte – vorbehaltlich einer Vertragsverlängerung oder des Abschlusses eines erneuten Nutzungsvertrages – nicht mehr möglich und die Inhalte werden von der Plattform gelöscht.

16. Datenschutz

16.1

Soweit SuperX zur Erbringung der vertraglichen Leistungen personenbezogene Daten der Kunden des Nutzers vereinbart, ist SuperX Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und schließen die Parteien mit Abschluss dieser Nutzungsvereinbarung die Zusatzvereinbarung zur Auftragsverarbeitung ab.

16.2

Zur Abwicklung des mit dem Nutzer geschlossenen Vertrags ist gegebenenfalls die Verwendung seiner personenbezogenen Daten erforderlich. Die Einzelheiten über die erhobenen Daten und ihre jeweilige Verwendung ergeben sich aus der Datenschutzerklärung.

17. Änderung der AGB

17.1

SuperX behält sich vor, die angebotenen Leistungen sowie diese AGB zu ändern. Eine Änderung ist möglich soweit die jeweilige Änderung notwendig ist, um bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Veränderungen, insbesondere von technischen oder rechtlichen Rahmenbedingungen, einschließlich der Bedingungen für die Nutzung von Drittsystemen, Rechnung zu tragen. SuperX wird hierbei jeweils auf die berechtigten Interessen des Nutzers Rücksicht nehmen.

17.2

Änderungen werden dem Nutzer vorab per E-Mail mitgeteilt. Soweit der Nutzer deren Geltung nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung widerspricht, gelten die Änderungen mit Wirkung für die Zukunft als angenommen. Widerspricht der Kunde den Änderungen, ist SuperX berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich mit einer Frist von zwei Wochen zu kündigen, vorausgesetzt, SuperX hat in der Änderungsmitteilung auf die Wirkung des Schweigens und das Kündigungsrecht hingewiesen.

17.5

Von der Änderungsbefugnis ausgenommen ist jede Änderung des Vertragsgegenstands und der Hauptleistungspflichten, die zu einer Änderung des Vertrags Gefüges insgesamt führen würde. In diesen Fällen wird SuperX dem Nutzer die beabsichtigten Änderungen mitteilen und die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses zu den dann geänderten Bedingungen anbieten.

18. Schlussbestimmungen

18.1

Die zwischen den Parteien geschlossenen Vereinbarungen, einschließlich dieser AGB, unterliegen dem materiellen Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des internationalen Privatrechts.

18.2

Ausschließlicher Gerichtsstand ist Berlin, Deutschland. SuperX ist jedoch auch berechtigt, den Nutzer an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.

18.3

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB ungültig sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Regelungen dadurch nicht berührt.

Anlage
Supportleistungen

Supportleistungen	enthalten	Service Level
Initiale Schulung zu Funktionen und zur Nutzung der Plattform (Onboarding)	<input type="checkbox"/>	Bei Vertragsschluss
E-Mail Support	<input type="checkbox"/>	Werktags zwischen 9:00 und 18:00*
Telefonischer Support	<input type="checkbox"/>	Werktags zwischen 9:00 und 18:00
Vierteljährliche Workshops (remote) zu einzelnen Features der SuperX Plattform	<input type="checkbox"/>	Pro Quartal
	<input type="checkbox"/>	

* SuperX sichert eine Reaktionszeit von durchschnittlich 24 Stunden zu.

Gutachten WhatsApp Business API

Kurzgutachten

Von: Dr. David Weller, Lubberger Lehment, Hamburg

Betreff: Datenschutzrechtliche Beurteilung der WhatsApp Business API

Datum: 12. Oktober 2022

Die SuperX GmbH („Superchat“) hat uns gebeten, die Nutzung der in Zusammenarbeit mit der 360dialog GmbH („360dialog“) bereitgestellten WhatsApp Business API unter datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten zu bewerten.

I. Zusammenfassung

Nach unserer Einschätzung ermöglicht die von Superchat in Zusammenarbeit mit der 360dialog GmbH angebotene Nutzung der WhatsApp Business API Unternehmen eine datenschutzkonforme Nutzung des WhatsApp-Messengers.

II. Sachverhalt

- Superchat bietet eine Kommunikationsplattform an, die verschiedene Kommunikationskanäle in einer Weboberfläche bündelt. Zu diesen Kommunikationskanälen gehört unter anderem der WhatsApp-Messenger.
- Der WhatsApp-Messenger wird in der Europäischen Union von der WhatsApp Ireland Limited mit Sitz in Irland betrieben. Die WhatsApp Ireland Limited ist Teil des Meta-Konzerns. Die Nutzung des WhatsApp-Messengers setzt in der Standard- und der Business-Version voraus, dass Sender und Empfänger die WhatsApp-Applikation auf ihrem Endgerät installiert haben. Dabei werden die auf den jeweiligen Endgeräten lokal gespeicherten Kontaktinformationen automatisch an WhatsApp-Server in den USA übermittelt, um abzugleichen, welche der gespeicherten Kontakte ebenfalls WhatsApp nutzen. Diese Synchronisierung betrifft sämtliche Kontakte, d.h. auch solche, die WhatsApp nicht nutzen.
- Dient die Kommunikation nicht ausschließlich privaten Zwecken, unterliegt sie den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Für die automatisierte Übermittlung von Kontaktinformationen fehlt eine Rechtsgrundlage nach der DS-GVO; im Übrigen ist die Information der Betroffenen gemäß Art. 13 und 14 DS-GVO nicht sichergestellt. Datenschutzbehörden (insbesondere der Länder Rheinland-Pfalz,

Nordrhein-Westfalen und Bayern) haben aus diesem Grund den Einsatz von WhatsApp für die geschäftliche Kommunikation in der Vergangenheit kritisch bewertet.

- WhatsApp erhebt bei der Kommunikation sogenannte Metadaten. Dazu gehören ausweislich der WhatsApp-Datenschutzrichtlinie (abrufbar unter <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea#privacy-policy-information-you-and-we-share>) insbesondere Zeitpunkt, Häufigkeit und Dauer der Nutzung, Geräteinformationen (Hardware-Modell und Betriebssystem, Batteriestand, Signalstärke, App-Version, Informationen zum Browser und Mobilfunknetz sowie zu der Verbindung, der Mobilfunk- oder Internetanbieter, Sprache und Zeitzone, IP-Adresse, Informationen zum Gerätebetrieb) sowie allgemeine Standortinformationen (IP und Telefonvorwahl). Aus der Datenschutzrichtlinie ergibt sich, dass Metadaten mit anderen Unternehmen des Meta-Konzerns geteilt und für die Verbesserung und Entwicklung der Dienste genutzt werden. WhatsApp stützt diese Datenverarbeitung auf Art. 6 (1) lit. b) DS-GVO (Vertragserfüllung) sowie auf Art. 6 (1) lit. f) DS-GVO (berechtigtes Interesse). WhatsApp-Nutzer – einschließlich geschäftlicher Nutzer – haben keinen Zugriff auf Metadaten; WhatsApp stellt Nutzern auch keine Auswertungen auf Basis dieser Daten zur Verfügung.
- Die Kommunikationsinhalte sind Ende-zu-Ende verschlüsselt. WhatsApp beschreibt die konkrete technische Umsetzung dieser Verschlüsselung in einer öffentlichen zugänglichen Dokumentation („WhatsApp Encryption Overview – Technical white paper“, zuletzt aktualisiert im November 2021). Der Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit des Landes Saarland hat die dort beschriebene Verschlüsselung überprüft und ist zu dem Ergebnis gekommen, dass sie dem Stand der Technik entspricht und sicherstellt, dass WhatsApp von den Kommunikationsinhalten keine Kenntnis nehmen kann (Pressemitteilung vom 16.01.2020, abrufbar unter https://www.datenschutz.saarland.de/fileadmin/user_upload/uds/PM/2020/PM_WhatsApp.pdf).
- Neben der Standard- und der Business-Version bietet WhatsApp Unternehmen die Nutzung des WhatsApp-Messengers über die WhatsApp Business API an. Dabei handelt es sich um eine Schnittstelle, die von einem von WhatsApp zugelassenen Business Solution Provider („BSP“) bereitgestellt wird. Die WhatsApp-Kommunikation mit Kunden oder Nutzern erfolgt in diesem Fall nicht über eine auf einem Endgerät installierte WhatsApp-Applikation, sondern über die technische Infrastruktur des BSP.

- Superchat nutzt für das Angebot der WhatsApp Business API die Dienste der 360dialog GmbH mit Sitz in Berlin. 360dialog ist ein offizieller BSP für die WhatsApp Business API.

WhatsApp-Nachrichten werden verschlüsselt an 360dialog übertragen und anschließend Ende-zu-Ende verschlüsselt an die WhatsApp-Schnittstelle übermittelt.

360dialog bietet ein Hosting entweder im Rechenzentrum des Kunden („on-premise“) oder in zertifizierten Rechenzentren in der Europäischen Union. Die Kommunikationsinhalte werden nach Angaben von 360dialog nach Zustellung an den Empfänger, spätestens innerhalb von sieben Tagen, gelöscht. 360dialog ist Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DS-GVO und stellt einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 (3) DS-GVO bereit.

III. Einschätzung

1. Keine Synchronisierung von Kontaktdaten

Bei der Nutzung der WhatsApp Business API entfällt der Einsatz einer WhatsApp-Applikation auf einem Endgerät des Kunden. Dadurch kommt es nicht zu einer Synchronisierung von Kontaktdaten. Die zentrale Kritik der deutschen Datenschutzbehörden ist damit adressiert.

2. Kommunikationsinhalte auf Servern in EU gehostet

360dialog hat sich im Rahmen des Auftragsvertrages gegenüber Superchat verpflichtet, personenbezogene Daten ausschließlich auf Servern in der Europäischen Union bzw. dem Europäischen Wirtschaftsraum zu speichern. Eine rechtfertigungsbedürftige Drittlandübermittlung im Sinne von Art. 44 DS-GVO erfolgt in diesem Zusammenhang nicht.

Für die Datenverarbeitung durch 360dialog ist keine eigene Rechtfertigungsgrundlage erforderlich. Der Datenaustausch mit einem Auftragsverarbeiter ist keine Offenlegung durch Übermittlung im Sinne von Art. 4 Nr. 2 DS-GVO (BeckOK DatenschutzR, 41. Ed. 2022, Art. 28, Rn. 29 m.w.N.).

3. Metadaten

Nach unserer Einschätzung ist für die Verarbeitung von Metadaten ausschließlich WhatsApp verantwortlich. Gemäß Art. 4 Nr. 7 DS-GVO ist Verantwortlicher „die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die allein oder

gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet“.

Die bloße Nutzung von WhatsApp durch Unternehmen begründet keine datenschutzrechtliche (Mit-)Verantwortlichkeit. Von einer Mitverantwortlichkeit ist nach den Grundsätzen, die der EuGH in den Entscheidungen „Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein“ (C-210/16 vom 05. Juni 2018) und „Fashion ID“ (C-40/17 vom 29. Juli 2019) entwickelt hat, nur dann auszugehen, wenn der Nutzer auf den Datenverarbeitungsvorgang aktiv einwirkt (C-210/16, Rz. 39) und zusammen mit dem Dienstanbieter gemeinsame übergeordnete Zwecke verfolgt, indem der von der einen Partei verfolgte wirtschaftliche Vorteil quasi „die Gegenleistung für“ den von der anderen Partei „gebotenen Vorteil“ bildet (C-40/17, Rz. 80).

Beides ist bei der Nutzung von WhatsApp nicht der Fall (vgl. BeckOK DatenschutzR, 41. Ed. 2022, Art. 26, Rn. 75 m.w.N.). Anders als beispielsweise beim Betrieb einer Facebook-Fanpage (durch Parametrierung) wirken Unternehmen, die WhatsApp nutzen, nicht auf die Datenverarbeitung ein. Auch die jeweils verfolgten Zwecke (Verarbeitung von Metadaten zur Verbesserung des Dienstes auf der einen, Durchführung der Kommunikation auf der anderen Seite) unterscheiden sich. Mit dieser Begründung hat auch der Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit des Landes Saarland den Kommunen des Saarlandes den Einsatz der WhatsApp Business API gestattet (das ergibt sich aus der unter Ziff. II. verlinkten Pressemitteilung).


 Lubberger
Lehment

Rechtsanwälte Partnerschaft mbB
Theodorstraße 41a
22761 Hamburg
Tel. 040 / 81 95 14 80
Fax 040 / 81 95 14 82 2

Weitere Fragen?

Schreiben Sie uns an:
legal@superchat.de