Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

Dieser Vertrag regelt die Verarbeitung personenbezogener Daten nach Art. 28 DSGVO zwischen dem Kunden als Verantwortlichem (im Folgenden „Kunde“) und der Balu Technologies GmbH, Wormser Straße 47, 50677 Köln, als Auftragsverarbeiter (im Folgenden „Balu“). Er ergänzt die Produktbedingungen von Balu.

Stand: 30.10.2026

§ 1 Gegenstand und Dauer

1. Balu verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden, um die Plattform Balu bereitzustellen. Art, Umfang, Zweck, Datenarten und Betroffene ergeben sich aus Anlage 1.
2. Die Verarbeitung findet grundsätzlich in der Europäischen Union oder im Europäischen Wirtschaftsraum statt. Für Ausnahmen gilt § 6.
3. Dieser Vertrag gilt für die Dauer des Hauptvertrags über die Nutzung der Plattform. Er endet mit dem Hauptvertrag, Pflichten nach § 8 gelten darüber hinaus.

§ 2 Weisungen

1. Balu verarbeitet die Daten nur auf dokumentierte Weisung des Kunden, es sei denn, Balu ist gesetzlich zu einer Verarbeitung verpflichtet. In diesem Fall informiert Balu den Kunden vorab, soweit das Gesetz dies nicht verbietet.
2. Weisungen erteilt der Kunde grundsätzlich durch die Nutzung und Einstellungen der Plattform, etwa durch das Verbinden von Konten, das Freigeben von Beiträgen oder das Auswählen von Publishern. Weitere Weisungen erfolgen in Textform.
3. Hält Balu eine Weisung für rechtswidrig, weist Balu den Kunden unverzüglich darauf hin. Balu darf die Ausführung aussetzen, bis der Kunde die Weisung bestätigt oder ändert.

§ 3 Pflichten von Balu

1. **Vertraulichkeit.** Balu setzt nur Personen ein, die zur Vertraulichkeit verpflichtet sind oder einer gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.
2. **Sicherheit.** Balu trifft die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO aus Anlage 2. Balu darf sie weiterentwickeln, solange das Schutzniveau nicht sinkt.
3. **Unterstützung.** Balu unterstützt den Kunden mit geeigneten Maßnahmen bei Anfragen betroffener Personen (Art. 12 bis 22 DSGVO) sowie bei den Pflichten nach Art. 32 bis 36 DSGVO. Geht eine Anfrage bei Balu ein, leitet Balu sie unverzüglich weiter.
4. **Datenpannen.** Balu meldet dem Kunden eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich, möglichst innerhalb von 48 Stunden nach Kenntnis, mit den Angaben nach Art. 33 Abs. 3 DSGVO, soweit verfügbar.
5. **Kontakt.** Anfragen zum Datenschutz richtet der Kunde an info@balu.ai.

§ 4 Publisher sind keine Unterauftragsverarbeiter

1. Balu übermittelt Daten an Publisher wie Suchmaschinen, Kartendienste, Verzeichnisse, soziale Netzwerke und KI-Assistenten ausschließlich auf Weisung des Kunden. Die angebundenen Publisher ergeben sich aus dem Publisher-Netzwerk unter www.balu.ai/publisher.
2. Die Publisher verarbeiten die Daten nach Erhalt in eigener Verantwortung und für eigene Zwecke. Sie sind keine Unterauftragsverarbeiter von Balu und unterliegen nicht diesem Vertrag. Für ihre Verarbeitung gelten ihre eigenen Bedingungen und Datenschutzhinweise.
3. Balu hat keinen Einfluss darauf, wie Publisher und deren Drittanbieter die Daten speichern, anzeigen, weitergeben oder löschen. Der Kunde prüft selbst, ob die Übermittlung an einen Publisher rechtmäßig ist, insbesondere bei Daten von Mitarbeitenden wie Namen oder Fotos.
4. Verbindet der Kunde eigene Konten bei Publishern, verarbeitet Balu die über diese Konten abgerufenen Daten, etwa Bewertungen und Nachrichten, im Auftrag des Kunden nach diesem Vertrag.

§ 5 Unterauftragsverarbeiter

1. Der Kunde erteilt Balu die allgemeine Genehmigung, Unterauftragsverarbeiter einzusetzen. Die bei Vertragsschluss eingesetzten Unterauftragsverarbeiter stehen in Anlage 3 und gelten als genehmigt.
2. Balu informiert den Kunden mindestens 30 Tage vorher in Textform über das Hinzuziehen oder Ersetzen eines Unterauftragsverarbeiters. Der Kunde kann innerhalb dieser Frist aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund widersprechen. Finden die Parteien keine Lösung, kann der Kunde den Hauptvertrag zum Wirksamwerden der Änderung kündigen.
3. Balu verpflichtet jeden Unterauftragsverarbeiter vertraglich auf ein Schutzniveau, das diesem Vertrag entspricht.

§ 6 Drittlandübermittlung

1. Eine Verarbeitung durch Balu oder Unterauftragsverarbeiter außerhalb der EU und des EWR findet nur statt, wenn die Voraussetzungen der Art. 44 bis 49 DSGVO erfüllt sind, etwa durch einen Angemessenheitsbeschluss wie das EU-US Data Privacy Framework oder durch Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission.
2. Übermittlungen an Publisher mit Sitz außerhalb der EU erfolgen nach § 4 auf Weisung des Kunden und in dessen Verantwortung.

§ 7 Kontrollrechte

1. Balu stellt dem Kunden auf Anfrage alle Informationen zur Verfügung, die zum Nachweis der Pflichten aus Art. 28 DSGVO nötig sind. Dazu können aktuelle Zertifikate, Prüfberichte oder Selbstauskünfte gehören.
2. Reichen diese Nachweise nicht aus, darf der Kunde Kontrollen vor Ort durchführen oder durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Prüfer durchführen lassen. Kontrollen sind mindestens 14 Tage vorher anzukündigen, finden zu üblichen Geschäftszeiten statt und dürfen den Betrieb nicht unverhältnismäßig stören.

3. Balu kann für Kontrollen, die über eine pro Kalenderjahr hinausgehen, eine angemessene Vergütung verlangen, es sei denn, es liegt ein konkreter Anlass vor.

§ 8 Löschung und Rückgabe

1. Nach Ende des Hauptvertrags kann der Kunde seine Daten innerhalb von 30 Tagen exportieren. Danach löscht Balu alle personenbezogenen Daten des Kunden, soweit keine gesetzliche Pflicht zur Aufbewahrung besteht. Daten in Sicherungskopien werden im regulären Löschzyklus der Datensicherung entfernt.
2. Auf Verlangen bestätigt Balu die Löschung in Textform.
3. Daten, die bereits an Publisher übermittelt wurden, unterliegen den Regeln der Publisher (§ 4). Balu kann ihre Löschung dort nicht sicherstellen.

§ 9 Haftung und Schlussbestimmungen

1. Für die Haftung gilt Art. 82 DSGVO. Im Verhältnis der Parteien gelten ergänzend die Haftungsregeln der Produktbedingungen, soweit Art. 82 DSGVO dem nicht entgegensteht.
2. Bei Widersprüchen geht dieser Vertrag in Fragen des Datenschutzes den Produktbedingungen vor.
3. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand ist Köln.
4. Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Anlage 1: Art der Daten, Betroffene, Zwecke

Betroffene	Datenarten	Zweck
Nutzerinnen und Nutzer des Kunden	Name, geschäftliche E-Mail-Adresse, Rolle, Anmelde- und Protokolldaten	Konto, Rechte, Freigaben, Sicherheit
Mitarbeitende und Ansprechpartner an Standorten	Name, Funktion, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Foto	Pflege und Übermittlung von Standortdaten
Verfasser von Bewertungen und Kommentaren	Anzeigename, Profilbild, Bewertungstext, Datum	Anzeige und Beantwortung von Bewertungen
Personen auf Fotos und in Beiträgen	Bild, Name, Inhalte des Beitrags	Erstellung und Veröffentlichung von Beiträgen

Besondere Kategorien personenbezogener Daten nach Art. 9 DSGVO verarbeitet Balu nicht planmäßig. Der Kunde stellt sicher, dass er solche Daten nicht in die Plattform eingibt.

Anlage 2: Technische und organisatorische Maßnahmen

Bereich	Maßnahmen
Zutrittskontrolle	Betrieb in zertifizierten Rechenzentren der Hosting-Dienstleister, keine eigenen Server in Büroräumen

Bereich	Maßnahmen
Zugangskontrolle	Persönliche Konten, starke Passwörter, Zwei-Faktor-Anmeldung für Administration, automatische Sperre nach Fehlversuchen
Zugriffskontrolle	Rollen- und Rechtekonzept, Mandantentrennung je Kunde, Zugriff nur nach Erforderlichkeit, Protokollierung administrativer Zugriffe
Weitergabekontrolle	Verschlüsselte Übertragung per TLS, verschlüsselte Schnittstellen zu Publishern
Eingabekontrolle	Protokollierung von Änderungen an Standortdaten mit Zeitpunkt und Nutzer
Verfügbarkeit	Regelmäßige Datensicherungen, Überwachung, Notfallplan zur Wiederherstellung
Trennung	Logische Trennung der Kundendaten, getrennte Test- und Produktivsysteme
Organisation	Verpflichtung auf Vertraulichkeit, regelmäßige Schulungen, Prüfung der Maßnahmen mindestens jährlich

Anlage 3: Unterauftragsverarbeiter

Unterauftragsverarbeiter	Leistung	Ort der Verarbeitung	Garantie bei Drittland
netcup GmbH	Betrieb von app.balu.ai und Datenbanken	Deutschland	entfällt
Anthropic Ireland, Limited, 6th Floor, South Bank House, Barrow Street, Dublin 4, Irland (Claude)	KI-Modelle für Antwortvorschläge, Textentwürfe und Auswertungen	USA möglich	EU-Standardvertragsklauseln 2021/914, Modul 2 und 3
Perplexity AI, Inc., San Francisco, USA	Abfragen zur Messung der KI-Sichtbarkeit	USA	EU-Standardvertragsklauseln 2021/914, Modul 2 und 3
OpenAI Ireland Ltd., 1st Floor, The Liffey Trust Centre, 117-126 Sheriff Street Upper, Dublin 1, D01 YC43, Irland (ChatGPT)	Abfragen zur Messung der KI-Sichtbarkeit	USA	EU-Standardvertragsklauseln (Weitergabe an OpenAI OpCo, LLC, USA)
Google (Gemini API, kostenpflichtige Nutzung)	Abfragen zur Messung der KI-Sichtbarkeit	USA möglich	Google Data Processing Addendum
Brevo GmbH, Köpenicker Str. 126, 10179 Berlin (HRB 133191)	Versand von Systemnachrichten und Berichten per E-Mail	EU (Hosting in Frankreich, Deutschland und Belgien)	entfällt; für Brevos eigene Dienstleister in den USA EU-US Data Privacy Framework und Standardvertragsklauseln
Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland	Formulardaten in Google Tabellen	EU, Zugriff aus den USA möglich	EU-US Data Privacy Framework, Standardvertragsklauseln