Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

1. Parteien und Vorrang
Auftragnehmer: Cem Durmus, Einzelunternehmer unter _data, Produkt reaqs, Jaspersallee 3, 81245 München, mail@try-data.de, Telefon 01573645043.
Auftraggeber ist das im individuellen Vertragspaket bezeichnete Unternehmen.
Der dokumentierte Erklärende handelt für dieses Unternehmen. Diese Vereinbarung konkretisiert Art. 28 DSGVO und geht bei Datenschutzwidersprüchen den AGB vor.
Die konkreten Fassungen, Parteien und Annahmezeitpunkte stehen in der Übersicht.

2. Gegenstand, Dauer und Abgrenzung
Gegenstand ist die weisungsgebundene Bereitstellung von reaqs für CRM, Lead- und Aufgabenverwaltung, Objekt- und Dokumentenverwaltung, Kommunikationsverläufe, freigeschaltete Integrationen, Bewertungsformulare und freigegebene KI-Funktionen.
Die Verarbeitung beginnt erst nach wirksamem Abschluss, auch im kostenlosen Test. Sie dauert bis Rückgabe/Löschung der Auftragsdaten. Reaqs verarbeitet Daten für eigene Kontoführung, Abrechnung und gesetzliche Pflichten eigenverantwortlich.
Eine eigenständig bestimmte zentrale Erhebung und Weitergabe von Inseratsdaten ist nicht allein durch diese Vereinbarung als Auftragsverarbeitung legitimiert.

3. Art, Zweck, Daten und betroffene Personen
Verarbeitung: Erheben auf Kundenweisung, Speichern, Ordnen, Abrufen, Ändern, Auswerten, Zusammenfassen, Übermitteln im aktivierten Funktionsumfang und Löschen.
Zweck: Unterstützung der rechtmäßigen Immobilienverwaltung und Akquise des Kunden.
Daten: geschäftliche Kontakt- und Zuordnungsdaten, Eigentümer-/Interessentendaten, Objektinformationen, Aufgaben, Notizen, Interaktionen, Nachrichten, Dokumente, Bilder, Formularangaben, generierte Inhalte und notwendige technische Metadaten.
Betroffene: Mitarbeitende, Eigentümer, Interessenten, Kunden, Ansprechpartner und sonstige Personen, deren Daten der Auftraggeber rechtmäßig einbringt.
Besondere Kategorien nach Art. 9 DSGVO und Daten nach Art. 10 DSGVO sind nicht vom vorgesehenen Leistungsumfang umfasst; eine abweichende Verarbeitung bedarf vorheriger gesonderter Prüfung und Vereinbarung geeigneter Schutzmaßnahmen.

4. Weisungen und Pflichten des Auftraggebers
Der Auftraggeber bestimmt Zwecke und zulässigen Umfang, gewährleistet eine Rechtsgrundlage und erfüllt Informationspflichten sowie erforderliche Einwilligungen.
Weisungen erfolgen dokumentiert, insbesondere durch die vertragsgemäße Nutzung oder in Textform über die hinterlegten administrativen Kontakte. Unberechtigte Personen dürfen keine Weisungen erteilen. Die Nutzung der Software ersetzt keine Werbeeinwilligung und legitimiert keine unzulässigen Kontaktaufnahmen.

5. Pflichten des Auftragnehmers
Verarbeitung erfolgt nur auf dokumentierte Weisung, auch bei Drittlandtransfers, sofern nicht ein einschlägiges Gesetz zur Verarbeitung verpflichtet. In diesem Fall informiert reaqs vorher, soweit das Gesetz dies nicht untersagt.
Bei einer aus Sicht von reaqs datenschutzwidrigen Weisung informiert reaqs den Auftraggeber unverzüglich und setzt die betroffene Weisung bis zur Klärung aus.
Befugte Personen werden zur Vertraulichkeit verpflichtet oder unterliegen einer entsprechenden gesetzlichen Pflicht; Berechtigungen werden auf das Erforderliche beschränkt. Keine Nutzung von Auftragsdaten für eigene Werbung oder ein eigenes Modelltraining aufgrund dieser Vereinbarung.

6. Sicherheit und Unterstützung
Die beigefügte TOM-Anlage konkretisiert Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO. Änderungen sind zulässig, sofern das vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.
Reaqs unterstützt unter Berücksichtigung von Art und verfügbaren Informationen bei Betroffenenrechten, Sicherheit, Vorfallbehandlung, Datenschutz-Folgenabschätzung und erforderlicher vorheriger Konsultation nach Art. 32 bis 36 DSGVO.
Anfragen betroffener Personen zu Auftragsdaten werden unverzüglich an den Kunden

weitergeleitet; ohne Weisung erfolgt keine eigenständige inhaltliche Entscheidung, soweit keine gesetzliche Pflicht besteht.

7. Datenschutzverletzungen
Reaqs informiert den Auftraggeber unverzüglich nach Bekanntwerden einer Verletzung des Schutzes seiner Auftragsdaten. Die Meldung umfasst, soweit bekannt, Art und Umfang, betroffene Daten/Personengruppen, wahrscheinliche Folgen, Kontaktstelle und ergriffene oder vorgeschlagene Maßnahmen. Fehlende Angaben werden schrittweise nachgereicht. Reaqs unterstützt die Beweissicherung und Eindämmung. Die Meldepflicht des Auftraggebers gegenüber Behörden/Betroffenen bleibt unberührt.

8. Unterauftragsverarbeitung und Ausland
Der Auftraggeber erteilt eine allgemeine Genehmigung für die in der beigefügten, freigegebenen Anlage konkret benannten Unterauftragsverarbeiter. Geplante Ergänzungen oder Ersetzungen werden mindestens 30 Tage vorher in Textform mit Aufgabe, Standort und Transfergrundlage angekündigt. Der Kunde kann innerhalb dieser Frist aus Datenschutzgründen widersprechen. Die Parteien suchen eine zumutbare Alternative; ohne rechtmäßige Lösung darf der betroffene Verarbeitungsteil nicht mit dem beanstandeten Dienst durchgeführt werden. Erforderlichenfalls kann der betroffene Leistungsteil beendet werden; gesetzliche Rechte bleiben bestehen. Reaqs verpflichtet Unterauftragsverarbeiter zu gleichwertigen Datenschutzpflichten und bleibt dem Auftraggeber gegenüber für deren Pflichterfüllung verantwortlich. Drittlandverarbeitung erfordert zusätzlich die Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO. Eine allgemeine Genehmigung ersetzt weder diese Voraussetzungen noch einen AVV. Kundenseitig unabhängig beauftragte Integrationen sind gesondert abzugrenzen.

9. Nachweise und Kontrollen
Reaqs stellt erforderliche Informationen zum Nachweis der Pflichterfüllung bereit und ermöglicht angemessene Überprüfungen einschließlich Inspektionen durch den Auftraggeber oder beauftragte Prüfer. Umfang und Termin werden unter Wahrung von Vertraulichkeit und Rechten anderer Kunden abgestimmt; dringliche und gesetzlich gebotene Kontrollen werden dadurch nicht vereitelt. Festgestellte Mängel werden bewertet und erforderliche Abhilfemaßnahmen nachvollziehbar umgesetzt.

10. Rückgabe und Löschung
Nach Ende der Leistung werden Auftragsdaten nach Wahl und dokumentierter Weisung des Auftraggebers zurückgegeben oder gelöscht und vorhandene Kopien gelöscht, sofern keine gesetzliche Pflicht zur weiteren Speicherung besteht. Die Rückgabe und Löschung werden mit dem Auftraggeber über mail@try-data.de koordiniert. Eine frühere wirksame Löschweisung oder gesetzliche Löschpflicht bleibt maßgeblich. Vertragsende und Lead-Aufbewahrungsfrist sind unterschiedliche Vorgänge.
Die Fristen einer anwendbaren Anbieterwechselregelung sind zu berücksichtigen.
Für Sicherungskopien gelten die konkret benannten Zyklen der TOM-Anlage; gelöschte Daten dürfen bei Wiederherstellung nicht erneut regulär verfügbar werden. Gesetzlich aufzubewahrende eigene Geschäftsunterlagen werden abgegrenzt, im Zugriff beschränkt und nach Fristende gelöscht. Auf Anforderung wird die vertragsgemäße Rückgabe/Löschung bestätigt.

11. Haftung und Abschluss
Es gelten die gesetzlichen Haftungsregeln einschließlich Art. 82 DSGVO.
Diese Vereinbarung kann elektronisch abgeschlossen werden. Die Bestätigung und unveränderten Anlagen sind im Vertragspaket speicherbar. Änderungen benötigen eine wirksame Vereinbarung; ein Austausch der öffentlichen Webseite ändert alte Pakete nicht.