Datenschutzerklärung der eniyan GmbH

Fassung 1.15 vom 01.11.2026

1. Verantwortlicher

eniyan GmbH
Hasenhügel 4, 48485 Neuenkirchen, Deutschland
Telefon: 0251 149827-00 · E-Mail: kontakt@eniyan.de
Vertreten durch die Geschäftsführer Holger Siemon und Dennis Hänsdieke
Amtsgericht Steinfurt, HRB 13226 · USt-IdNr. DE341360257

Für alle Fragen zum Datenschutz erreichst Du uns unter kontakt@eniyan.de.

2. Das Wichtigste vorab

Wir verarbeiten personenbezogene Daten nur, soweit es für unsere Websites und Anwendungen, unsere Verträge oder gesetzliche Pflichten erforderlich ist oder Du eingewilligt hast. Rechtsgrundlagen sind je nach Verarbeitung Art. 6 Abs. 1 lit. a (Einwilligung), lit. b (Vertrag und vorvertragliche Maßnahmen), lit. c (rechtliche Pflicht) und lit. f DSGVO (berechtigte Interessen).

Unsere Angebote richten sich an Unternehmen. Personen unter 16 Jahren sollen uns keine Daten übermitteln.

3. Besuch unserer Website www.eniyan.de

3.1 Hosting

Unsere Website wird bei **Webflow, Inc.** (San Francisco, USA) gehostet und über deren Auslieferungsnetz bereitgestellt. Dabei werden technische Daten verarbeitet, insbesondere Deine IP-Adresse, Datum und Uhrzeit, aufgerufene Seite, Browser und Betriebssystem. Das ist für den sicheren Betrieb erforderlich (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Die Speicherdauer dieser Server-Protokolle legt Webflow fest. Die Übermittlung in die USA stützt sich auf das EU-US Data Privacy Framework bzw. Standardvertragsklauseln.

3.2 Programmbibliotheken und Schriften

Für Funktionen und Darstellung lädt Dein Browser beim Seitenaufruf die Programmbibliothek jQuery von **Amazon CloudFront** (Amazon Web Services), eingebunden von Webflow.

Dabei wird Deine IP-Adresse an den Anbieter übermittelt. Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse an einer einheitlichen und funktionsfähigen Darstellung (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Eine Übermittlung in die USA ist dabei nicht ausgeschlossen.

Unsere Schriften und Symbole liefern wir zusammen mit der Website selbst aus. Dabei wird keine Verbindung zu Google Fonts oder anderen Schriftanbietern aufgebaut.

3.3 Cookies und Einwilligung (Clickskeks)

Technisch notwendige Cookies setzen wir ohne Einwilligung (§ 25 Abs. 2 TDDDG). Alles Übrige setzen und laden wir nur nach Deiner Einwilligung (§ 25 Abs. 1 TDDDG, Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO).

Die Einwilligung verwalten wir mit **Clickskeks** der **Papoo Software & Media GmbH**, Auguststraße 4, 53229 Bonn. Gespeichert werden Deine Auswahl, eine Einwilligungskennung, der Zeitpunkt und technische Angaben, damit wir die Einwilligung nachweisen können. Deine Auswahl kannst Du jederzeit über das Cookie-Symbol auf unseren Seiten ändern oder widerrufen.

Dasselbe Einwilligungswerkzeug setzen wir auf unserer Bestellseite bestellen.eniyan.de ein, sobald wir dort die Messung nach 3.4 einschalten. Eine Auswahl, die Du auf www.eniyan.de getroffen hast, gilt auf bestellen.eniyan.de nicht automatisch; Du wirst dort noch einmal gefragt. Das Symbol oder den Link „Cookie-Einstellungen“ findest Du dann auf beiden Seiten.

3.4 Google Analytics 4 (nur mit Einwilligung)

Mit Deiner Einwilligung werten wir die Nutzung unserer Website www.eniyan.de und, sobald wir die Messung dort einschalten, unserer Bestellseite bestellen.eniyan.de mit **Google Analytics 4** (Google Ireland Limited) statistisch aus. Beide Seiten gehören dann zu derselben Messung, damit wir sehen, welche Wege von der Website bis zur Anmeldung zur Testphase oder zur Bestellung führen und wo Besucher abspringen. Verarbeitet werden Nutzungsdaten, Geräte- und Browserangaben und Kennungen in Cookies. Zu IP-Adressen gibt Google an: Daten von Geräten in der EU erhebt Google Analytics über Domains und Server in der EU; die IP-Adresse wird dort nur verwendet, um daraus den ungefähren Standort abzuleiten, und danach sofort gelöscht, bevor die Daten aufgezeichnet werden; protokolliert oder gespeichert wird sie nicht. Ohne Einwilligung bleibt die Messung über den „Consent Mode" von Google gesperrt.

Was wir auf der Bestellseite messen: das Öffnen der Seiten der Bestellseite (an Google geht dabei nur die Adresse der Seite mit den Herkunftsangaben nach 5.6, ohne den Zugangsschlüssel aus Bestätigungslinks), ob Du die Anmeldung zur kostenlosen Testphase abgeschickt und bestätigt hast und ob die Testphase daraufhin gestartet oder an unser Team gegeben wurde. **Wir senden weder Deinen Namen noch Deine E-Mail-Adresse, den Namen Deines Büros, Deine Anschrift, eine Bestellnummer oder den Bestätigungslink an Google.** Messen wir künftig weitere Schritte, etwa die Bestellung selbst, passen wir diese Erklärung vorher an.

Das Cookie von Google Analytics gilt für eniyan.de und wird deshalb von der Website und der Bestellseite gemeinsam genutzt. Ob Du einwilligst, fragen wir auf jeder der beiden Seiten gesondert (3.3).

Mit Deiner Einwilligung ist außerdem **Google Signals** eingeschaltet: Bist Du bei Google angemeldet und hast Du dort personalisierte Werbung erlaubt, verknüpft Google die Messdaten mit Deinem Google-Konto. Wir erhalten daraus nur zusammengefasste Berichte, etwa über die Nutzung auf verschiedenen Geräten, und sehen dabei keine einzelnen Personen. Unser Analytics-Konto ist mit unserem Google-Ads-Konto verknüpft, auch für personalisierte Werbung (3.5). Willigst Du auf der Bestellseite auch in die Kategorie „Marketing“ ein, können Besuche der Bestellseite wegen dieser Verknüpfung für Zielgruppen in Google Ads verwendet werden.

Die Messdaten bewahren wir in Google Analytics **14 Monate** auf; danach löscht Google sie automatisch. Eine Übermittlung an Google LLC in den USA ist nicht ausgeschlossen; sie stützt sich auf das EU-US Data Privacy Framework.

Rechtsgrundlage ist Deine Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) und für das Speichern und Auslesen von Informationen auf Deinem Gerät § 25 Abs. 1 TDDDG. Du kannst sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, über das Cookie-Symbol oder den Link „Cookie-Einstellungen“ auf www.eniyan.de und auf bestellen.eniyan.de (3.3). Eine Begründung brauchst Du nicht. Die Website und die Bestellung kannst Du auch ohne Einwilligung vollständig nutzen.

Die Programmdatei von Google Analytics lädt Dein Browser erst, nachdem Du in unserem Einwilligungswerkzeug (3.3) eingewilligt hast; vorher baut er keine Verbindung zu Google auf.

3.5 Google Ads: Conversion-Messung und Remarketing (nur mit Einwilligung)

Mit Deiner Einwilligung nutzen wir **Google Ads** (Google Ireland Limited) einschließlich Display & Video 360, um den Erfolg unserer Anzeigen zu messen und Besuchern unserer Website später passende Anzeigen zu zeigen. Dafür werden Cookies und Kennungen gesetzt und Nutzungsdaten an Google übermittelt. Rechtsgrundlage ist Deine Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, § 25 Abs. 1 TDDDG). Eine Übermittlung in die USA stützt sich auf das EU-US Data Privacy Framework.

Dabei sind die **erweiterten Conversions** von Google eingeschaltet (automatische Erfassung von Daten, die Nutzer selbst angeben): Gibst Du in ein Formular auf unserer Website Deine E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder Anschrift ein, kann der Google-Tag diese Angaben in Deinem Browser in einen Hashwert umwandeln, eine nicht umkehrbare Prüfsumme, und an Google senden. Google gleicht sie mit Google-Konten ab, um Besuche und Anfragen unseren Anzeigen zuzuordnen. Das geschieht nur mit Deiner Einwilligung und gilt ebenso für Google Analytics (3.4).

3.6 Ahrefs Web Analytics (nur mit Einwilligung)

Mit Deiner Einwilligung messen wir die Reichweite unserer Website zusätzlich mit **Ahrefs Web Analytics** der Ahrefs Pte. Ltd. (Singapur). Verarbeitet werden Seitenaufrufe, Herkunftsseite sowie Geräte- und Browserangaben. Ohne Einwilligung wird das Skript nicht geladen. Für Singapur besteht kein Angemessenheitsbeschluss; die Übermittlung erfolgt auf Grundlage Deiner Einwilligung (Art. 49 Abs. 1 lit. a DSGVO).

3.7 Videos (YouTube, erst nach Klick)

Auf einzelnen Seiten zeigen wir Videos von **YouTube** (Google Ireland Limited). Solange Du ein Video nicht anklickst, wird keine Verbindung zu YouTube aufgebaut; Du siehst nur ein Vorschaubild von unserem eigenen Server. Erst mit Deinem Klick lädt Dein Browser das Video von YouTube und, soweit wir es über den Einbettungsdienst **Embedly** einbinden, auch von Embedly. Dabei werden Deine IP-Adresse und technische Daten übermittelt, beim Abspielen weitere Nutzungsdaten an Google. Rechtsgrundlage ist Deine Einwilligung durch den Klick (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, § 25 Abs. 1 TDDDG). Eine Übermittlung in die USA ist nicht ausgeschlossen; sie stützt sich auf das EU-US Data Privacy Framework.

3.8 Karten (Google Maps, nur mit Einwilligung)

Auf Veranstaltungsseiten zeigen wir mit Deiner Einwilligung Karten von **Google Maps** (Google Ireland Limited). Dabei werden Deine IP-Adresse und Nutzungsdaten an Google übermittelt.

3.9 Chat (Superchat, erst nach Klick)

Unser Chatfenster lädt erst, wenn Du den Chat-Knopf anklickst. Dann werden Deine Nachrichten und technischen Daten an **Superchat** der **SuperX GmbH** (Berlin) übermittelt und dort für die Bearbeitung Deiner Anfrage verarbeitet (Art. 6 Abs. 1 lit. b bzw. lit. f DSGVO). Die SuperX GmbH arbeitet für uns als Auftragsverarbeiter; einzelne ihrer Dienstleister sitzen in den USA. Die Übermittlung stützt sich auf das EU-US Data Privacy Framework bzw. Standardvertragsklauseln.

3.10 Terminbuchung

Für Beratungstermine nutzen wir **Microsoft Bookings**; Videoberatungen führen wir über **Microsoft Teams** (beide Microsoft Ireland Operations Ltd., Dublin). Bei der Buchung verarbeiten wir Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer (freiwillig), Termin und Deine Nachricht zur Durchführung des Termins (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Eine Übermittlung in die USA ist nicht ausgeschlossen; sie stützt sich auf das EU-US Data Privacy Framework bzw. Standardvertragsklauseln.

3.11 Meta-Pixel für Facebook- und Instagram-Anzeigen (nur mit Einwilligung)

Für unsere Anzeigen auf Facebook und Instagram setzen wir das **Meta-Pixel** der **Meta Platforms Ireland Limited**, Merrion Road, Dublin 4, Irland, ein, sobald wir es auf unserer Website eingebaut haben, und dann nur, wenn Du einwilligst. Das Pixel wird erst nach Deiner Einwilligung über unser Einwilligungswerkzeug (3.3) geladen; ohne Einwilligung baut Dein Browser keine Verbindung zu Meta auf.

Mit Deiner Einwilligung messen wir damit die Reichweite unserer Anzeigen und ob nach einer Anzeige eine Bestellung oder Anfrage folgt (Conversion-Messung), zeigen Besuchern unserer Website später passende Anzeigen, bilden Zielgruppen, auch ähnliche Zielgruppen, und optimieren unsere Anzeigen. Verarbeitet werden ein Cookie bzw. eine Browserkennung, Deine IP-Adresse, Geräte- und Browserangaben, die aufgerufenen Seiten und Ereignisse wie der Klick auf „Jetzt bestellen" oder das Abschicken eines Formulars. Bist Du bei Facebook oder Instagram angemeldet, kann Meta diese Daten Deinem Konto zuordnen. Wie lange Meta die Daten speichert, legt Meta fest; das Cookie _fbp bleibt bis zu 90 Tage gespeichert.

Den erweiterten Abgleich, bei dem Kontaktdaten aus Formularen in einen Hashwert umgewandelt und an Meta gesendet werden, und die Übermittlung von Ereignissen von unseren Servern an Meta (Conversions API) nutzen wir nicht. Ändern wir das, geschieht es nur mit Deiner gesonderten Einwilligung und nachdem wir diese Erklärung angepasst haben.

Für die Erhebung der Daten auf unserer Website und ihre Übermittlung an Meta sind wir gemeinsam mit Meta verantwortlich (Art. 26 DSGVO). Die Einzelheiten regelt die Vereinbarung von Meta über die gemeinsame Verantwortlichkeit (Controller-Addendum, https://www.facebook.com/legal/controller_addendum). Deine Rechte kannst Du bei uns und bei Meta geltend machen. Für die weitere Verarbeitung nach der Übermittlung ist Meta allein verantwortlich; Einzelheiten stehen in der Datenschutzrichtlinie von Meta (https://www.facebook.com/privacy/policy).

Rechtsgrundlage ist Deine Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, § 25 Abs. 1 TDDDG). Du kannst sie jederzeit über das Cookie-Symbol auf unseren Seiten widerrufen (3.3). Meta verarbeitet Daten auch bei der Meta Platforms, Inc. in den USA. Die Übermittlung stützt sich auf das EU-US Data Privacy Framework, nach dem Meta Platforms, Inc. zertifiziert ist, und auf Standardvertragsklauseln.

3.12 Veranstaltungen und Webinare (Anmeldung über Microsoft Teams)

Zu unseren Online-Vorstellungen und Schulungen, zum Beispiel zu Superchat und zum SPLASH Studio, meldest Du Dich auf einer Anmeldeseite von **Microsoft Teams** (Microsoft Ireland Operations Ltd., Dublin) an. Alle Termine sind kostenlos. Die Anmeldung findet dort statt, nicht auf unserer Website. Sobald wir die Termine auf unserer Website vorstellen (www.eniyan.de/veranstaltungen), führt dort der Knopf „Jetzt anmelden“ auf diese Anmeldeseite.

- **Was bei der Anmeldung verarbeitet wird:** Deine Angaben im Anmeldeformular von Teams (Name, E-Mail-Adresse und die weiteren Felder, die das Formular des jeweiligen Termins abfragt) und technische Daten wie Deine IP-Adresse beim Aufruf der Anmeldeseite. Microsoft schickt Dir die Bestätigung und die Erinnerungen zum Termin. Wir erhalten die Liste der Angemeldeten mit diesen Angaben und nach dem Termin den Bericht von Teams, wer teilgenommen hat. Die Daten der Anmeldung liegen in unserem Microsoft-365-Konto; Microsoft verarbeitet sie für uns als Auftragsverarbeiter.
- **Während der Veranstaltung:** Was Du im Chat schreibst oder, wenn Du zu Wort kommst, sagst, können die anderen Teilnehmer lesen bzw. hören. Ob Teilnehmer einander in der Teilnehmerliste sehen, hängt von der Art der Veranstaltung ab. Wir zeichnen unsere Veranstaltungen nicht auf und veröffentlichen keine Aufzeichnungen.
- **Messung auf unserer Website:** Auf der Seite mit den Terminen zählen wir nur mit Deiner Einwilligung (3.3) mit Google Analytics (3.4), welche Termine angesehen werden und wie oft der Knopf „Jetzt anmelden“ angeklickt wird. Dabei senden wir die Kennung des Termins, das Produkt, die Art des Termins (online

oder vor Ort) und grob, wie viele Tage bis zum Termin bleiben, aber keine Angaben zu Dir. Ob Du Dich bei Teams tatsächlich angemeldet hast, erfahren wir daraus nicht. Bauen wir das Meta-Pixel (3.11) ein, gilt dasselbe für den Klick auf „Jetzt anmelden" nur mit Deiner Einwilligung in die Kategorie „Marketing".

- **Nachfrage nach dem Termin:** Nach dem Termin kann sich jemand aus unserem Vertrieb einmal bei Dir melden und zum Thema der Veranstaltung nachfragen. Dem kannst Du jederzeit widersprechen (Art. 21 DSGVO, Abschnitt 15). Ergibt sich daraus ein Anliegen, behandeln wir es wie jede Anfrage (Abschnitt 4). Für Newsletter oder Werbe-Mails nutzen wir Deine Angaben aus der Anmeldung nicht; dafür gilt Abschnitt 9.
- **Wozu und auf welcher Grundlage:** um die Veranstaltung durchzuführen, zu der Du Dich anmeldest (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, hilfsweise lit. f); die einmalige Nachfrage nach dem Termin auf Grundlage unseres berechtigten Interesses, mit interessierten Reisebüros über das Thema der Veranstaltung ins Gespräch zu kommen (lit. f); die Messung auf unserer Website nur aufgrund Deiner Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, § 25 Abs. 1 TDDDG). Eine Übermittlung an Microsoft in die USA ist nicht ausgeschlossen; sie stützt sich wie bei 3.10 auf das EU-US Data Privacy Framework bzw. Standardvertragsklauseln.
- **Wie lange:** Die Anmeldeliste und den Teilnahmebericht löschen wir **sechs Monate** nach dem Termin in Teams, von Hand; eine automatische Löschung gibt es nicht. Auf Deine Bitte löschen wir Deine Anmeldung früher.

Sobald wir die Anmeldung selbst auf unserer Website anbieten, ergänzen wir diese Erklärung.

4. Kontaktaufnahme und Support

Wenn Du uns per Formular, E-Mail, Telefon, Chat oder Messenger kontaktierst, verarbeiten wir Deine Angaben, um Deine Anfrage zu bearbeiten (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, wenn es um einen Vertrag oder dessen Anbahnung geht, sonst lit. f).

- Formulare auf unserer Website nimmt Webflow entgegen und leitet sie an unser Postfach weiter. Zum Schutz vor automatisierten Eingaben kann dabei die Sicherheitsabfrage **Cloudflare Turnstile** (Cloudflare, Inc., USA) zum Einsatz kommen.
- E-Mail und Kalender betreiben wir mit **Microsoft 365** (Microsoft Ireland Operations Ltd.).
- Messenger-Anfragen (zum Beispiel WhatsApp) bearbeiten wir über **Superchat** (SuperX GmbH, Berlin); auch unsere Antworten, die wir in unserem Vorgangssystem schreiben, gehen über Superchat an Dich.
- Anfragen erfassen wir zur Bearbeitung in unserem eigenen, selbst betriebenen Kunden- und Vorgangssystem.
- **Telefon:** Sobald wir unsere eigene Telefonanwendung **Lotse** dafür einsetzen, nehmen wir Anrufe auf unseren Rufnummern damit entgegen. Gespräche mit unseren Beschäftigten zeichnen wir **nicht** auf; für unsere Telefon-Assistentin (KI) gilt 4.2. Bei einem eingehenden Anruf meldet Lotse unserem Kundensystem Deine Rufnummer und die angerufene Durchwahl. Wir gleichen die Nummer mit unseren Kundendaten ab, damit die angerufene Person sieht, wer anruft, und die wichtigen Hinweise zu Deinem Büro vor sich hat.
- **Anrufprotokoll:** Sobald wir es einsetzen, vermerken wir zu jedem Anruf, auch zu verpassten, in unserem Kundensystem bei Deinem Büro Deine Rufnummer bzw. den zugeordneten Kontakt, Zeitpunkt, angerufene Durchwahl und Person, Dauer, ob der Anruf angenommen wurde oder verpasst ist, und die Notiz, die wir uns zum Gespräch machen. So kann unser ganzes Team Dein Anliegen nachvollziehen. Diese Einträge löschen wir **drei Jahre nach Ende des Vertrags** mit Deinem Büro, bei Büros ohne Vertrag mit uns **drei Jahre nach dem Anruf**. Können wir einen Anruf keinem Büro zuordnen, bleibt der Eintrag mit Deiner Rufnummer höchstens **30 Tage** stehen, bis wir ihn zuordnen; sonst löschen wir ihn. Daneben speichern wir technische Kennungen der Anrufe ohne Rufnummer für **30 Tage**, um die Übermittlung von Lotse zu prüfen. Leitet Lotse einen Anruf an unsere Telefon-Assistentin (KI) weiter (4.2), gelten für den Eintrag in unserem Kundensystem dieselben Regeln wie für jeden Anruf.

Erledigte Anfragen löschen wir derzeit nicht automatisch: Eine Löschung nach einer festen Frist ist vorbereitet, aber noch nicht in Betrieb; deshalb nennen wir hier keinen festen Zeitpunkt. Wir bewahren erledigte Anfragen auf, solange wir sie brauchen, um Dein Büro weiter zu betreuen und frühere Anliegen nachvollziehen zu können. Auf Deine Bitte oder die Deines Büros löschen wir eine erledigte Anfrage, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Rechtsgrundlage für die Anzeige der Rufnummer und das Anrufprotokoll ist die Betreuung im Rahmen des Vertrags mit Deinem Büro (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) und im Übrigen unser berechtigtes Interesse, Dich ohne Rückfragen richtig zu betreuen und Anliegen im Team nachvollziehen zu können (lit. f).

4.1 Wie Ansprechpartner unserer Kunden am liebsten kommunizieren

Sobald wir die Funktion einsetzen, gilt für Dich als Ansprechpartner eines Unternehmens, das mit uns zusammenarbeitet oder zusammenarbeiten möchte: Unser Team kann in unserem Kundensystem intern vermerken, wie Du am liebsten kommunizierst, zum Beispiel ob Du es kurz und auf den Punkt magst oder lieber ausführlich mit Zahlen und Belegen. Dafür nutzen wir vier Kommunikationsstile („Direkt“, „Begeistert“, „Beständig“, „Genau“) mit festen Gesprächstipps, auf Wunsch ergänzt um eine kurze Notiz zu Deinen Vorlieben (zum Beispiel „mag Rückruf am Vormittag“, höchstens 200 Zeichen). Die Einschätzung stammt von Beschäftigten unseres Teams, die mit Dir zu tun haben. Wir speichern den Stil, ob die Einschätzung unsicher ist, die Notiz sowie wer sie wann vorgenommen und zuletzt bestätigt hat. Schätzen mehrere Beschäftigte unterschiedlich ein, bleiben alle Einschätzungen stehen, und angezeigt wird der Stil, den die Mehrheit gewählt hat. Ein automatisiertes Verfahren (KI) setzen wir dafür derzeit nicht ein.

So können wir Gespräche und Nachrichten besser auf Dich abstimmen, auch wenn Dich einmal jemand anderes aus unserem Team betreut. Rufst Du uns an und ordnen wir Deine Rufnummer Dir als Ansprechpartner zu, kann der Gesprächstipp (ohne die Notiz) im Anruffenster von Lotse (Abschnitt 4) bei der Person erscheinen, die Deinen Anruf annimmt.

Die Einschätzung ist eine Hilfe für das Gespräch, kein Urteil über Dich. Sie sehen nur Beschäftigte unseres Teams. Wir geben sie nicht an Dein Unternehmen oder Dritte weiter, nutzen sie nicht für Werbung oder Newsletter und treffen damit keine Entscheidungen über Dich, etwa über Preise, die Reihenfolge der Bearbeitung oder eine Ablehnung. Urteile über Dich und Angaben zu Gesundheit, Herkunft, Religion oder anderen besonders geschützten Merkmalen nehmen wir nicht auf; das System weist solche Wörter in der Notiz ab. Eine Einschätzung zu den eigenen Beschäftigten von eniyan speichern wir nicht.

Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse an einer guten Betreuung unserer Geschäftskunden (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Wir löschen die Einschätzungen **24 Monate nach der letzten Bestätigung**, außerdem spätestens am folgenden Tag, wenn Du nicht mehr Ansprechpartner eines unserer Kunden bist oder Dein Kontakt bei uns deaktiviert wird.

Du kannst dieser Verarbeitung jederzeit widersprechen (Art. 21 DSGVO), formlos, zum Beispiel an kontakt@eniyan.de oder im Gespräch mit uns. Wir löschen dann alle Einschätzungen zu Dir und nehmen keine neuen mehr auf; dafür vermerken wir nur, dass und wann Du widersprochen hast. Auf Anfrage teilen wir Dir mit, was wir zu Dir vermerkt haben (Art. 15 DSGVO).

4.2 Telefon-Assistentin (KI)

Unsere **KI-Telefonassistentin Eni** nimmt Anrufe entgegen: Anrufe auf ihrer eigenen Rufnummer und, sobald wir es einschalten, Anrufe auf unseren Rufnummern, wenn gerade niemand von uns frei ist oder außerhalb unserer Geschäftszeit (werktags von 9 bis 17 Uhr, ohne gesetzliche Feiertage in Nordrhein-Westfalen). Eni nimmt Dein Anliegen auf, damit sich unser Team bei Dir melden kann. Sie ist ein Sprachagent von **Superchat**

(SuperX GmbH, Berlin), den wir als Auftragsverarbeiter einsetzen (Abschnitt 12), und spricht mit einer künstlich erzeugten Stimme. Den Namen Eni tragen bei uns auch andere KI-Funktionen, zum Beispiel die Hilfe im SPLASH Studio (6.8); für Anrufe gilt nur dieser Abschnitt.

- **Hinweis zu Beginn:** Gleich in der Begrüßung sagt Eni, dass sie eine künstliche Intelligenz und kein Mensch ist, dass das Gespräch kurz aufgezeichnet und in Text umgewandelt wird und dass Du mehr dazu in dieser Datenschutzerklärung findest. Die Aufnahme läuft ab Beginn des Anrufs; auch wenn Du sofort wieder auflegst, entsteht eine Aufnahme, die wie unten beschrieben gespeichert bleibt. Möchtest Du das nicht, leg einfach auf und schreib uns an kontakt@eniyan.de.
- **Was Eni tut und was nicht:** Eni fragt nach Deinem Büro, Deinem Anliegen, dem Produkt und danach, wie wichtig und wie dringlich es ist (das schätzt sie nach Deinen Angaben auch selbst ein), fasst das Anliegen zusammen und legt in unserem Vorgangssystem einen Vorgang an. Die Ticketnummer sagt sie Dir im Gespräch an. Auskünfte zu Verträgen, Kündigungen, Preisen oder Rechnungen gibt sie nicht; sie nimmt solche Anliegen nur auf, ein Mensch klärt sie mit Dir. Eni entscheidet nichts über Dich: Wichtigkeit und Dringlichkeit bestimmen nur, wie schnell sich unser Team Deinen Vorgang ansieht, und ein Mensch kann die Einstufung ändern. Welche Person bei uns den Vorgang bekommt, richtet sich nach festen Regeln (Thema, Anwesenheit im Team); bearbeitet wird er von Menschen. Eine Entscheidung allein durch die KI mit rechtlicher Wirkung für Dich (Art. 22 DSGVO) gibt es nicht. Bitte nenne im Gespräch keine Angaben zu Reisenden oder deren Kunden, die für Dein Anliegen nicht nötig sind.
- **Das Gespräch:** Zu jedem Anruf speichert Superchat in unserem Superchat-Konto drei Dinge: die **Tonaufnahme** des Gesprächs, das Gespräch als Text (**Transkript**) und eine **Zusammenfassung**, die die KI erstellt. Beschäftigte von uns mit Zugang zu Superchat können die Aufnahme anhören und das Transkript lesen; zu jedem Anruf bekommen sie außerdem eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Zusammenfassung. Wir hören die Aufnahme nur an, wenn der Text oder die Zusammenfassung unklar ist oder Du Dich später zu dem Anruf meldest, und nutzen sie für nichts anderes. Eine ausdrückliche Zustimmung zur Aufzeichnung fragt Eni nicht ab; Du wirst in der Begrüßung informiert und kannst jederzeit auflegen. Superchat bietet für Aufnahme, Transkript und Zusammenfassung keine automatische Löschung an. Löschen können wir nur das ganze Gespräch auf einmal (Aufnahme, Transkript und Zusammenfassung gemeinsam), nicht einzelne Teile. Auf Deine Anfrage tun wir das. Zu Deiner Rufnummer kann Superchat einen Kontakt führen.
- **Was wir in unserem Kundensystem speichern:** die Zusammenfassung des Anrufs, Dein Anliegen (Text), Kategorie, Produkt, Wichtigkeit und Dringlichkeit, einen Rückrufwunsch samt Zeitfenster, Deine Rufnummer sowie Name, Büroname und Ort, soweit Du sie im Gespräch nennst. Dazu vermerken wir, wie sicher wir Dich zuordnen konnten.
- **Abgleich Deiner Rufnummer und Zuordnung:** Wir gleichen die Rufnummer mit unseren Kundendaten ab, um Dein Büro zu erkennen; Eni fragt dafür über eine gesicherte Schnittstelle unser Kundensystem. Nennst Du Eni selbst den Namen Deines Büros und passt er zur Rufnummer, kann sie Dir gezielt nachfragen, zum Beispiel zu Deinen Produkten oder zu offenen Vorgängen (nur der Produktname und der Stand in einem Wort). Preise, Beträge, Rechnungen, Vertragsdetails und interne Notizen bekommt sie nie. Anrufern, die wir nicht zuordnen können, sagt sie nichts über Daten, die wir zu ihnen haben. Ist Deine Rufnummer bei uns nicht bekannt, vermerken wir Büroname, Ort und Namen, die Du nennst, im Vorgang. Gibt es dazu in unserem Kundensystem genau einen eindeutigen Treffer, ordnen wir den Vorgang diesem Büro zu und kennzeichnen ihn mit dem Hinweis „nicht bestätigt“, damit unser Team weiß, dass wir nicht prüfen konnten, ob Du wirklich für dieses Büro anrufst; Auskünfte gibt Eni auf dieser Grundlage nicht. Diese Angaben merken wir uns am Gespräch **30 Tage**. Die Rufnummer und das, was Du sagst, gehen dafür an Superchat und die von Superchat eingesetzten Dienstleister für Telefonie und Sprachverarbeitung.
- **Bestätigung:** Die Ticketnummer erhältst Du immer im Gespräch. Zusätzlich schicken wir sie per **WhatsApp**, sobald WhatsApp unsere Vorlage dafür freigegeben hat, aber nur, wenn Du das im Gespräch mit „Ja“ wünschst, und nur an eine Nummer, die wir nachweisen können: Dein bestehender WhatsApp-Chat

mit uns, die WhatsApp-Nummer in Deinem Büroprofil oder die Nummer, von der Du anrufst, wenn es eine Mobilnummer ist. Eine Nummer, die Du nur im Gespräch nennst, nutzen wir dafür nicht (der Versand läuft über Superchat). Sonst bestätigen wir per **E-Mail** an die Adresse, die wir für Dich als Ansprechpartner Deines Büros bei uns haben, ersatzweise an die Hauptadresse Deines Büros, nie an eine Adresse, die Du nur im Gespräch nennst. Konnten wir kein Büro zuordnen, gibt es keine schriftliche Bestätigung.

- **Anrufe von Interessenten:** Bist Du noch kein Kunde, fragt Eni nach Name, Büro bzw. Firma, Ort, Rückrufnummer, E-Mail-Adresse (sie wiederholt sie zur Bestätigung), Anliegen und Produktinteresse. **Das tut sie nur, wenn Du auf die ausdrückliche Frage, ob wir Deine Angaben speichern und Dich zu diesem Anliegen per Telefon oder E-Mail kontaktieren dürfen, mit „Ja" antwortest.** Wir speichern dann den Zeitpunkt Deiner Zusage, die Fassung des gefragten Wortlauts und den Anrufbezug. Antwortest Du mit „Nein", speichern wir in unserem Kundensystem keine Angaben zu Dir, weder Namen noch Rufnummer, sondern nur einen Vermerk, dass jemand angerufen hat, mit dem Anliegen in wenigen Worten; die Tonaufnahme, das Transkript, die Zusammenfassung und die Rufnummer des Anrufs speichert Superchat dennoch wie oben beschrieben. Werbung oder Newsletter schicken wir Dir deswegen nicht; dafür gilt Abschnitt 9.
- **Wozu und auf welcher Grundlage:** Das Anliegen Deines Büros aufzunehmen und zu bearbeiten, stützen wir auf Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Betreuung im Rahmen des Vertrags mit Deinem Büro). Die Angaben eines Interessenten speichern wir, und die WhatsApp-Bestätigung schicken wir, nur mit Deiner **Einwilligung** (lit. a), die wir im Gespräch einholen; Du kannst sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, wir löschen die Angaben dann. Alles Übrige stützen wir auf unser berechtigtes Interesse (lit. f): dass kein Anliegen verloren geht, auch wenn gerade niemand von uns frei ist, dass unser Team Anrufe richtig zuordnen und bei Unklarheiten nachhören kann (Abgleich der Rufnummer, Zuordnung über den genannten Namen, Aufnahme und Transkript) und dass wir die Technik sicher betreiben (Protokolle). Dagegen steht Dein Interesse, nicht von einer KI aufgenommen und nicht aufgezeichnet zu werden. Wir meinen, dass es hier zurücktritt: Du wirst zu Beginn informiert, kannst jederzeit auflegen oder einen Menschen verlangen, die Aufnahme können nur Beschäftigte mit Zugang zu Superchat anhören, Eni nimmt nur Anliegen auf, gibt ohne bestätigte Zuordnung keine Daten heraus und entscheidet nichts über Dich.
- **Wie lange:**
- Tonaufnahme, Transkript und Zusammenfassung bei Superchat: Sie bleiben gespeichert, bis wir das Gespräch dort von Hand löschen. Eine feste Frist oder eine automatische Löschung gibt es derzeit nicht. Auf Deine Anfrage löschen wir das ganze Gespräch, also alle drei zusammen.
- Die Zusammenfassung steht zusätzlich im Vorgang in unserem Kundensystem; dafür gilt die Frist des Vorgangs (siehe unten).
- Die Gesprächskennungen (technische Nummern, damit die Schritte eines Anrufs zusammenpassen): **30 Tage**.
- Technische Protokolle der Aufrufe, ohne Rufnummer, Namen und Freitexte: **90 Tage**.
- Die im Gespräch genannten Angaben zum Büro (Name, Ort, Büroname) am Gespräch: **30 Tage**.
- Die Rückrufnummer als eigenes Feld im Vorgang: **30 Tage** nach der Zuordnung zu einem Büro. Steht sie im Text des Vorgangs, gilt für sie dasselbe wie für den Vorgang.
- Den Vorgang selbst behandeln wir wie jede Anfrage (Abschnitt 4).
- Angaben eines Interessenten, den wir nicht als Kontakt übernehmen: **12 Monate** nach dem Anruf; danach löschen wir sie und leeren die Angaben im Vorgang. Übernehmen wir Dich als Kontakt, gelten die Fristen für Kontakte unseres Kundensystems.
- **Deine Wahl:** Du kannst jederzeit verlangen, mit einem Menschen zu sprechen. Eni nimmt Dein Anliegen dann auf und wir melden uns schnellstmöglich bei Dir; wo wir die Weiterleitung eingerichtet haben, stellt sie in der Geschäftszeit direkt zu unserem Team durch. Unser Team erreichst Du in der Geschäftszeit

auch unter der Rufnummer in Abschnitt 1 oder per E-Mail an kontakt@eniyan.de. Der Verarbeitung nach lit. f kannst Du nach Art. 21 DSGVO widersprechen (Abschnitt 15).

4.3 Auswertung älterer Nachrichten

Sobald wir die Auswertung durchführen, werten wir ältere Nachrichten aus dem Support (E-Mails aus unseren Support-Postfächern, zunächst support@, später auch kontakt@, und Nachrichten aus Superchat, ab November 2020) nach Themen aus. Wir wollen wissen, welche Probleme bei welchem Produkt auftreten, aus welchen Gründen Verträge enden, was sich unsere Kunden wünschen und wie schnell wir antworten. Dazu lesen wir die Nachrichten einmal und bei Bedarf noch einmal, wenn wir die Kategorien ändern; einen laufenden Betrieb gibt es nicht.

- **Wie:** Vor der Auswertung entfernen wir Namen, Adressen und Telefonnummern aus dem Text (Platzhalter) und schneiden Zitate und Signaturen ab. Den bereinigten Text ordnet ein KI-Dienst in feste Kategorien ein (Thema, Kündigung ja oder nein, Grund aus einer festen Liste); heraus kommen Kategorien, kein Freitext. Der KI-Dienst läuft über **OpenRouter** bei Anbietern, die Anfragen nicht speichern und nicht zum Training verwenden (Abschnitt 12 und 13). Besonders geschützte Angaben, etwa zur Gesundheit, erfassen wir nicht. Bewerbungen, Datenschutzanfragen und Nachrichten von Beschäftigten lesen wir dafür nicht, Anhänge ebenfalls nicht. Unsere eigenen Antworten lesen wir nicht; von ihnen nutzen wir nur den Zeitpunkt, um die Antwortzeit unseres Teams als Gesamtwert zu messen.
- **Was wir daraus machen:** erstens einen **Bericht** mit Zahlen für die Geschäftsführung, der nur Werte ab fünf Fällen zeigt; zweitens eine **Liste ehemaliger Kunden** (Vertragsende höchstens drei Jahre zurück), um sie gezielt zurückzugewinnen. Die Liste enthält je Büro nur den Namen des Büros, das Produkt, das Ende des Vertrags, den Grund aus der festen Liste und den Kanal der Kündigung, keinen Text aus Nachrichten und keine Angaben zu einzelnen Personen. Sehen können sie die Geschäftsführung und der Vertrieb. Eine automatische Ansprache gibt es nicht: Wenn wir ein früheres Kundenbüro ansprechen, tut das eine Person aus unserem Team einzeln, wir nennen dabei, woher wir die Angaben haben (Herkunft), und beachten Deinen Widerspruch gegen Werbung (Abschnitt 9.5).
- **Was nicht:** Wir erstellen daraus kein Persönlichkeits-, Verhaltens- oder Stimmungsprofil von Dir, bewerten keine einzelne Person und treffen keine Entscheidungen über Dich. Die Auswertung leitet auch keinen Kommunikationsstil nach 4.1 ab; die Einschätzungen in 4.1 stammen weiterhin allein von Beschäftigten unseres Teams.
- **Was wir speichern:** Text und Einzelergebnisse je Nachricht speichern wir nicht. Es bleiben nur der Bericht (Zahlen ab fünf Fällen, ohne Namen) und die Liste. Zur Kontrolle der Ergebnisse sehen Beschäftigte von uns einen bereinigten Auszug; er bleibt höchstens **14 Tage**.
- **Wie lange:** Den Bericht bewahren wir unbefristet auf, weil er nur zusammengefasste Zahlen ohne Bezug zu einer Person enthält. Einen Eintrag der Liste löschen wir **12 Monate** nach dem Anlegen, früher, wenn Du widersprichst oder das Büro wieder Kunde wird. Die Nachrichten selbst lesen wir nur; für ihre Aufbewahrung gelten die Fristen in Abschnitt 4.
- **Grundlage:** unser berechtigtes Interesse an besseren Produkten, an einer besseren Betreuung und daran, ehemalige Kunden zurückzugewinnen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Wir haben die Nachrichten erhalten, um Deine Anfragen zu bearbeiten; wir halten die Auswertung für damit vereinbar, weil sie nur statistisch wirkt, der Personenbezug vor der KI entfernt ist, der Bericht keine Namen zeigt und die Liste nur Angaben zum Büro und zum Vertrag enthält. Dagegen steht Dein Interesse, dass alte Nachrichten nicht für andere Zwecke gelesen werden. Es tritt hier zurück, weil das Ergebnis weder Dich noch eine andere Person betrifft, sondern Zahlen und ein Büro mit seinem Vertrag, und weil Du widersprechen kannst.

Du kannst dieser Auswertung jederzeit widersprechen (Art. 21 DSGVO), und der Ansprache als früheres Kundenbüro jederzeit ohne Angabe von Gründen, formlos an kontakt@eniyan.de. Wir nehmen Deine Nachrichten und Dein Büro dann aus der Auswertung und der Liste aus und vermerken nur, dass Du widerspro-

chen hast.

5. Bestellung über bestellen.eniyan.de

5.1 Welche Daten

Die Angaben aus dem Bestellformular (Vor- und Nachname, Firma, Reisebüro-Kooperation, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, Anschrift, Land, Telefon, Mobilnummer, E-Mail-Adresse, Gutscheincode, Anmerkungen), die bestellten Leistungen und Beträge, die Herkunft der Bestellung (5.6) sowie Deine Bestätigungen mit Zeitpunkt und der bestätigten Fassung unserer Vertragsdokumente. Außerdem speichern wir zu jeder Bestellung eine **gekürzte IP-Adresse** und die **Kennung Deines Browsers** (User-Agent). Pflichtfelder sind gekennzeichnet; ohne sie können wir die Bestellung nicht bearbeiten.

Nach dem Absenden schicken wir Dir eine **E-Mail mit einem Bestätigungslink**. Der Link öffnet eine Seite mit einer Zusammenfassung Deiner Bestellung. Erst mit Deinem Klick auf die Schaltfläche **„Jetzt verbindlich bestätigen"** auf dieser Seite ist die Bestellung abgegeben; den Zeitpunkt dieses Klicks speichern wir als Nachweis. So stellen wir auch sicher, dass die E-Mail-Adresse Dir gehört und keine automatisierte Eingabe vorliegt. Dasselbe gilt für Buchungen im Kundenportal.

5.2 Wozu und auf welcher Grundlage

- Bearbeitung der Bestellung, Bestätigungsmail und Abschluss des Vertrages: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.
- Schutz vor automatisierten und missbräuchlichen Bestellungen sowie Nachweis der Bestellung (gekürzte IP-Adresse, Browserkennung, Sicherheitsabfrage): Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO; unser berechtigtes Interesse ist die Abwehr von Betrug und Bots und der Nachweis, wer wann bestellt hat.
- Abgleich mit unserem Kundenbestand anhand von E-Mail-Adresse, USt-IdNr. und Name, damit wir Bestellungen bestehenden Kunden richtig zuordnen: Art. 6 Abs. 1 lit. b und f DSGVO.
- Aufbewahrung nach Handels- und Steuerrecht: Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

5.3 Sicherheitsabfrage (Cloudflare Turnstile)

Vor dem Absenden durchläuft jede Bestellung die Sicherheitsabfrage **Turnstile** der **Cloudflare, Inc.** (USA). Dabei verarbeitet Cloudflare Deine IP-Adresse und technische Merkmale Deines Browsers, um automatisierte Bestellungen zu erkennen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Die Übermittlung in die USA stützt sich auf das EU-US Data Privacy Framework.

5.4 Hosting und E-Mails

Die Bestellstrecke läuft auf unseren eigenen Systemen in Rechenzentren der **Hetzner Online GmbH** (Gunzenhausen) in der EU. Eingangsbestätigung und Auftragsbestätigung versenden wir über **Mailjet SAS** (Paris, Frankreich). Über jede neue Bestellung benachrichtigen wir unser Team intern über **Microsoft Teams** (Microsoft Ireland Operations Ltd.). Auf der Bestellstrecke messen wir die Nutzung nur mit Deiner Einwilligung und nur wie in 3.4 beschrieben, sobald wir die Messung dort einschalten; ein Werbewerkzeug wie das Meta-Pixel setzen wir dort nicht ein, zu Zielgruppen für Google Ads siehe 3.4. Wie wir die Herkunft einer Bestellung ohne Cookies selbst zählen, steht in 5.6.

5.5 Wie lange

Nicht bestätigte Bestellungen (kein Klick auf „Jetzt verbindlich bestätigen", solange der Bestätigungslink gilt) löschen wir nach **sieben Tagen** vollständig. Angenommene Bestellungen bewahren wir als Vertragsunterlagen nach den handels- und steuerrechtlichen Fristen auf (6 bzw. 10 Jahre). Nicht angenommene, abge-

lehnte, verworfene oder zurückgezogene Bestellungen löschen wir nach **sechs Monaten**; dabei entfernen wir auch Name, E-Mail-Adresse und Anschrift aus unseren internen Notizen zu dieser Bestellung. Gekürzte IP-Adresse und Browserkennung löschen wir bei jeder Bestellung nach **sechs Monaten**.

5.6 Herkunft der Bestellung

Rufst Du die Bestellstrecke über einen Link auf, der eine Herkunftsangabe trägt, speichern wir diese Angabe mit Deiner Bestellung: die Kennung der Seite und Stelle, von der Du kamst (quelle, zum Beispiel „preise-pakete“), und, wenn der Link sie enthält, die Kampagnenangaben utm_source, utm_medium und utm_campaign. Andere Angaben aus der Adresse, die zuvor besuchte Seite und Klick-Kennungen von Werbeanbietern (etwa gclid oder fbclid) übernehmen wir nicht. Wir lesen die Angaben nur aus der aufgerufenen Adresse, setzen dafür keine Cookies, speichern dafür nichts auf Deinem Gerät und geben sie nicht weiter. Hast Du in die Messung nach 3.4 eingewilligt, sendet die Seite, sobald wir die Messung dort einschalten, die Herkunftsangaben aus der Adresse zusammen mit dem Aufruf der Seite an Google Analytics.

Außerdem zählen wir je Tag des Absendens, Angebot und Herkunft, wie viele Bestellungen abgeschickt, bestätigt, angenommen oder verworfen wurden. Diese Tageszahlen enthalten keinen Namen, keine E-Mail-Adresse und keine Bestellnummer; wir bewahren sie ohne Frist auf. Diese Zählung läuft unabhängig von Google Analytics und ohne Deine Einwilligung; sie enthält keine Kennung Deines Geräts.

Wir tun das, um zu erkennen, welche Seiten und Kampagnen zu Bestellungen führen. Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse an der Wirksamkeit unserer Werbung (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Die Herkunftsangabe an der Bestellung sehen unsere Beschäftigten im internen Bestellbereich; an jeder Bestellung löschen wir sie nach **sechs Monaten**, bei früher gelöschten Bestellungen mit der Bestellung (5.5). Du kannst widersprechen (Art. 21 DSGVO, Abschnitt 15).

5.7 Übergang: Bestellungen über das bisherige Website-Formular

Solange auf www.eniyan.de noch das bisherige Bestellformular erreichbar ist, werden Bestellungen von dort über den Automatisierungsdienst **Zapier** (Zapier, Inc., USA) verarbeitet: Die Angaben werden in einer Tabelle bei **Google** (Google Sheets) abgelegt, über **Mailjet** bestätigt, als Vorgang in **Jira** (Atlassian) angelegt und an unser Team in **Microsoft Teams** gemeldet (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Übermittlungen in die USA stützen sich auf das EU-US Data Privacy Framework bzw. Standardvertragsklauseln.

6. Unser Kundenportal app.eniyan.de

6.1 Welche Daten

- **Konto:** E-Mail-Adresse, Name, Sprache, Status, Zuordnung zu Deinem Büro bzw. Deiner Firma und Deine Rolle.
- **Anmeldung:** Passwort nur als Hashwert; Geheimnis der Zwei-Faktor-Anmeldung und Wiederherstellungscodes verschlüsselt; per E-Mail versandte Codes nur als Hashwert.
- **Sitzungen:** Sitzungskennung, Ablaufzeitpunkt, **IP-Adresse** und **Browserkennung**.
- **Einladung und Passwort-Links:** nur als Hashwert, mit Ablaufzeitpunkt (Einladung 14 Tage, Passwort-Link 24 Stunden).
- **Zustellung und Annahme der Einladung:** Zu einer Einladung und den Erinnerungen daran speichern wir die Meldung unseres Versanddienstleisters (Mailjet, Abschnitt 12), ob die E-Mail zugestellt, abgewiesen, als Spam gemeldet oder abbestellt wurde (mit Grund), wann und wie oft Du den Einladungslink geöffnet oder einen neuen Link angefordert hast und, als Kategorie aus einer festen Liste, woran das Anlegen Deines Kontos gescheitert ist (zum Beispiel Passwortregel nicht erfüllt oder Link abgelaufen), nie Deine Eingaben. Damit helfen wir Dir, wenn die Einladung nicht ankommt oder hakt. Ob Du die E-Mail öffnest oder

Links darin anklickst, messen wir nicht; IP-Adresse und Browser speichern wir dafür nicht. Nach 90 Tagen löschen wir diese Angaben.

- **Protokoll:** Änderungen und sicherheitsrelevante Vorgänge mit Zeitpunkt, handelnder Person und Wert vorher/nachher — ohne IP-Adresse.
- **Fehlversuche:** Nach fünf Fehlversuchen sperren wir die Kombination aus E-Mail-Adresse und IP-Adresse für 15 Minuten; der Zähler verfällt danach von selbst.
- **Bestätigungen:** Bestätigst Du im Kundenportal Vertragsunterlagen oder Nutzungsbedingungen, speichern wir für Dein Büro Dokument, Fassung, Prüfsumme der bestätigten Datei, Zeitpunkt, Dein Konto mit Name und Rolle und ob Du bestätigt hast, dazu berechtigt zu sein — ohne IP-Adresse.

6.2 Wozu und auf welcher Grundlage

Bereitstellung des Portals, Anmeldung und Zuordnung zu Deinem Büro (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO gegenüber unserem Kunden, im Übrigen lit. f) · Sicherheit des Zugangs (Art. 6 Abs. 1 lit. c i. V. m. Art. 32 DSGVO, hilfsweise lit. f) · Protokollierung zur Nachvollziehbarkeit und Missbrauchsabwehr (lit. f) · E-Mails rund um das Konto, zum Beispiel die Willkommensmail nach dem Anlegen Deines Passworts, in einer Testphase mit deren Ende (lit. b bzw. f; keine Werbung) · Zustellung und Annahme von Einladungen nachvollziehen, um bei Problemen zu helfen (lit. f) · Begleit-Mails und die Erinnerung „Wir vermissen Dich im Studio“ im SPLASH Studio (6.13; lit. b bzw. f) · Anmeldung zur Testphase, Betreuung in der Testphase und Schutz vor mehrfachen Testphasen (6.10; lit. b bzw. f) · Verbindung mit Google-Unternehmensprofil und YouTube und Anzeige der YouTube-Zahlen (6.14; lit. b).

Die **Inhalte**, die Dein Büro im Portal pflegt, verarbeiten wir im Auftrag Deines Arbeitgebers bzw. Auftraggebers nach dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung.

6.3 Wer Zugriff hat

Die Beschäftigten der eniyan GmbH, die Dein Büro betreuen, sowie Verwaltung und technischer Betrieb. Zur Fehlersuche und Qualitätsprüfung können sie die Ansicht Deines Büros lesend öffnen; jede solche Einsicht wird protokolliert. Das Protokoll ist nur für unsere Beschäftigten einsehbar.

6.4 Wie lange

Dein Konto besteht, solange Dein Büro Kunde ist und Du dazugehörst. Nach Vertragsende oder wenn Dein Büro Deinen Zugang entfernt, deaktivieren wir das Konto und löschen es spätestens nach **drei Monaten**. Sitzungsdaten löschen wir **90 Tage** nach Ablauf der Sitzung, abgelaufene Einladungen und Passwort-Links ebenfalls nach 90 Tagen. Protokolleinträge bewahren wir zum Nachweis bis zu **drei Jahre** auf. Bestätigungen nach 6.1 bewahren wir als Vertragsnachweis auf, solange der Vertrag Deines Büros besteht, und danach **sechs Jahre**; der Name bleibt dabei stehen, auch wenn Dein Konto gelöscht ist. Für Konten einer kostenlosen Testphase gelten die Fristen aus 6.10.

6.5 Fotos in „Meine Fotos"

Zu jedem Foto, das im Kundenportal hochgeladen wird, speichern wir einen **Nachweis**: wer es hochgeladen hat (Konto, Name und Rolle zu diesem Zeitpunkt), wann, welche Fassung der Rechte-Bestätigung dabei bestätigt wurde, ob auf dem Foto Personen erkennbar sind und, wenn jemand anderes das Foto gemacht hat, den **Namen des Fotografen**. Ebenso speichern wir, wann und von wem ein Foto zurückgezogen oder gesperrt wurde. Eine IP-Adresse speichern wir dafür nicht. Orts- und Kameradaten im Foto entfernen wir beim Hochladen.

Fotos und Nachweis verarbeiten wir **im Auftrag Deines Büros** nach dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung (6.2); verantwortlich ist das Büro. Das gilt auch, wenn Du als Mitarbeiter eigene Fotos oder Fotos eines anderen Fotografen hochlädst: Deine Bestätigung beim Hochladen gibst Du Deinem Büro gegenüber ab. Bist Du

der Fotograf eines solchen Fotos oder auf einem Foto zu sehen, ist das Büro Dein Ansprechpartner. Wendest Du Dich an uns, leiten wir Deine Anfrage an das Büro weiter.

Fotos, auf denen Personen erkennbar sind, bearbeiten wir **nie mit KI** und geben sie an keinen KI-Dienst weiter. Fehlt die Angabe, ob Personen erkennbar sind, behandeln wir das Foto so, als wären sie es.

Den Nachweis bewahren wir auf, solange das Foto oder ein Beitrag damit besteht, und danach noch **drei Jahre**, damit das Büro die Rechte an seinen Beiträgen belegen kann. Endet der Vertrag des Büros mit uns, gelten Rückgabe und Löschung nach dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung.

6.6 Auswertung der Nutzung (Kundenportal und SPLASH Studio)

Wenn Du das Kundenportal unter app.eniyan.de nutzt, insbesondere das SPLASH Studio, werten wir aus, welche Funktionen genutzt werden, zum Beispiel: im Kundenportal angemeldet, Studio geöffnet, Beitrag erzeugt, bearbeitet oder umgeschrieben, Bild hochgeladen, Beitrag heruntergeladen oder eingeplant, Beitrag veröffentlicht oder Veröffentlichung gescheitert. AirCounter werten wir hier nicht aus (dazu 6.7). Wir tun das, um unsere Angebote zu verbessern, die Einführung bei unseren Kunden zu begleiten und zu erkennen, an welcher Stelle die Nutzung abbricht.

Dafür speichern wir zu jeder dieser Aktionen die Art der Aktion, den Zeitpunkt, Dein Büro, das gebuchte Paket Deines Büros, eine pseudonyme Kennung statt Deines Namens und eine pseudonyme Kennung Deiner Anmeldesitzung, außerdem wenige feste Merkmale der Aktion (zum Beispiel „Anlass: Angebot“, „Kanal: Instagram“, die Dauer in Millisekunden oder bei einer gescheiterten Veröffentlichung die Art des Fehlers aus einer festen Liste, etwa „Zugang“ oder „Bild“). Die pseudonymen Kennungen bilden wir mit einem geheimen Schlüssel aus Deiner Konto- bzw. Sitzungskennung. Wir speichern keine Inhalte, also keine Texte Deiner Beiträge, keine Fehlermeldungen im Wortlaut und keine Dateinamen, außerdem keine IP-Adresse und keine Geräteangaben. Wir setzen dafür keine Cookies und keine Analyse-Werkzeuge anderer Anbieter ein und speichern dafür nichts zusätzlich auf Deinem Gerät; die Auswertung entsteht ausschließlich auf unseren eigenen Servern, aus den Anfragen, die Du für die jeweilige Funktion ohnehin an uns sendest, und aus den Vorgängen, die Du damit auslöst, etwa wenn ein eingeplanter Beitrag später zur geplanten Zeit veröffentlicht wird.

Die pseudonymen Kennungen bilden wir alle 90 Tage neu; ältere Kennungen lassen sich danach auch von uns nicht mehr Dir zuordnen. Die Einzeldaten löschen wir nach **90 Tagen**. Dauerhaft behalten wir nur Tageszahlen (wie oft eine Aktion vorkam und bei wie vielen Büros), ohne Bezug zu Dir oder Deinem Büro.

Auswertungen sehen bei uns nur die Geschäftsführung und wenige berechtigte Personen. Für die Betreuung unserer Kunden sehen wir dabei auch, wie Dein Büro die Funktionen nutzt, zum Beispiel wie oft es welche Funktion genutzt hat, wann es zuletzt aktiv war und bis zu welchem Schritt es gekommen ist. Einzelne Personen zeigen die Auswertungen nicht; wie viele Personen etwas genutzt haben, zeigen sie erst ab fünf Büros. Wir machen keine Auswertung je Person; hat Dein Büro nur ein Konto, lässt sich die Auswertung Deines Büros aber Dir zuordnen. Wir nutzen die Auswertungen nicht, um zu beurteilen, wie einzelne Personen arbeiten, und geben Deinem Büro keine Auswertung über Dich.

Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse an der Verbesserung unseres Angebots (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Du kannst jederzeit **widersprechen** (Art. 21 DSGVO): im Kundenportal unter „Mein Konto“ mit dem Schalter „Nutzung auswerten“ oder per Nachricht an uns. Danach erfassen wir für Dich nichts mehr und löschen die Einzeldaten, die Dir noch zugeordnet werden können. Auch Dein Büro kann für alle seine Nutzer widersprechen; dann erfassen wir für das ganze Büro nichts mehr und löschen dessen Einzeldaten.

Mehr nur mit Deiner Einwilligung: Dieser Abschnitt beschreibt die Auswertung ohne Einwilligung. Eine genauere Auswertung zu Deinem Konto, etwa an welcher Stelle im Studio Du zurückgehst oder abbrichst, machen wir nur, wenn Du ausdrücklich zustimmst; das steht in 6.12 „Studio verbessern helfen“. Ein Widerspruch

nach diesem Abschnitt und Deine Entscheidung nach 6.12 gelten jeweils für sich. Getrennt davon speichern wir zu einer Einladung, ob sie angekommen ist und ob der Link geöffnet wurde (6.1); das dient der Hilfe bei der Einladung, nicht der Auswertung der Nutzung.

6.7 AirCounter

AirCounter beantwortet Fragen von Reisebüros zu Fluggesellschaften aus den Angaben, die wir dazu hinterlegt haben. Du nutzt AirCounter mit einem eigenen Konto unter aircounter.de oder, soweit wir es dort anbieten, eingebunden in eine unserer Anwendungen wie das Kundenportal. Verantwortlich ist in beiden Fällen die eniyan GmbH (Abschnitt 1).

Welche Daten:

- **Eigenes AirCounter-Konto:** E-Mail-Adresse, Vor- und Nachname, Passwort nur als Hashwert, Rolle, Büro, Status und Anlagedatum. Damit Du angemeldet bleibst, speichern wir eine Anmeldekennung nur als Hashwert, mit Ablaufzeitpunkt.
- **Nutzung in unseren Anwendungen:** Nutzt Du AirCounter eingebunden, etwa im Kundenportal, übermittelt die Anwendung an AirCounter die Kennung Deines Kontos dort, Deine Rolle und die Kennung Deines Büros, bei der ersten Nutzung auch den Namen des Büros, und mit jeder Frage den Fragetext und den Gesprächszusammenhang (zuletzt genannte Fluggesellschaft oder Veranstalter, vorherige Frage). Ein eigenes AirCounter-Konto entsteht dabei nicht; Deine Fragen speichert die einbindende Anwendung selbst nicht.
- **Deine Fragen:** Zu jeder Frage speichern wir die Kennung Deines Kontos, Dein Büro, den Zeitpunkt und den Fragetext, gekürzt auf 240 Zeichen. Buchungsnummern und ähnliche Zeichenfolgen mit Ziffern (ab fünf Zeichen) ersetzen wir vorher durch einen Platzhalter. Namen oder andere Angaben zu Reisenden erkennen wir nicht automatisch; **gib deshalb bitte keine Namen oder Daten von Reisenden in Deine Fragen ein.**
- **Protokoll:** Änderungen, die über AirCounter vorgenommen werden, protokollieren wir mit Aktion, Zeitpunkt, Ergebnis und, soweit bekannt, der Kennung des handelnden Kontos. Anmeldeversuche protokollieren wir nur mit Zeitpunkt und Ergebnis, ohne Person, Büro oder IP-Adresse.
- **Server-Protokolle:** AirCounter protokolliert aufgerufene Adresse und Ergebnis, aber nicht Deine IP-Adresse; ein Zugriffsprotokoll des Webservers führen wir für AirCounter nicht.
- **Auf Deinem Gerät:** Bei einem eigenen AirCounter-Konto speichert Dein Browser Deine Anmeldekennung, damit Du angemeldet bleibst. Damit Du frühere Fragen wieder öffnen kannst, speichert er außerdem Deine letzten Gespräche lokal, höchstens 30 Tage; meldest Du Dich ab, wird beides gelöscht. Das ist für die von Dir gewünschte Funktion erforderlich (§ 25 Abs. 2 Nr. 2 TDDDG). Wir setzen in AirCounter keine Analyse-Werkzeuge anderer Anbieter ein, und Schriften liefern wir selbst aus.
- **Formular für Sonderleistungen** (aircounter.de/formular): Die Angaben zu Passagieren und Sonderleistungen, auch zur Gesundheit, verarbeitet nur Dein Browser, um daraus eine E-Mail an die Fluggesellschaft zu erstellen. An uns wird davon nichts übertragen und nichts gespeichert.

KI-Dienst: Um eine Antwort zu formulieren, senden wir Deine Frage (mit den Platzhaltern wie oben) und die passenden Auszüge aus unseren Angaben über **OpenRouter, Inc.** (USA) an ein Sprachmodell (derzeit Claude von Anthropic), das in Rechenzentren in der EU von **Amazon Web Services** oder **Google Cloud** betrieben wird und Anfragen nicht speichert. Kennung, Name oder Büro übermitteln wir dabei nicht. OpenRouter speichert die Inhalte von Fragen und Antworten nicht und nutzt sie nicht zum Training; es speichert nur technische Angaben wie Umfang, Antwortzeit und Kosten einer Anfrage. Die Übermittlung an OpenRouter in die USA stützt sich auf Standardvertragsklauseln der EU-Kommission (Art. 46 DSGVO).

Wozu und auf welcher Grundlage: Bereitstellung von AirCounter und Anmeldung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO gegenüber unserem Kunden, im Übrigen lit. f) · Beantwortung Deiner Fragen mit dem KI-Dienst (lit. b bzw. f) · Protokoll und Fragetexte zur Sicherheit, zur Fehlersuche und um die Qualität der Antworten zu verbessern (lit. f; unser berechtigtes Interesse ist ein sicherer Betrieb und Antworten, die stimmen) · Nutzung je Büro für die Betreuung unserer Kunden (lit. f).

Wie lange:

- Den **Fragetext** leeren wir nach **30 Tagen**; der Eintrag ohne Text (Konto, Büro, Zeitpunkt) bleibt bis Tag 90.
- **Protokolleinträge** und Fragen-Einträge löschen wir nach **90 Tagen**.
- **Anmeldekennungen** löschen wir, sobald sie abgelaufen sind, spätestens nach 90 Tagen.
- Ein **eigenes AirCounter-Konto** besteht, solange Dein Büro AirCounter nutzt und Du dazugehörst. Nach Vertragsende oder wenn Dein Büro Deinen Zugang entfernt, löschen wir es spätestens nach **drei Monaten**.
- **Sicherungskopien** unserer Datenbank löschen wir nach spätestens **30 Tagen**; bis dahin können dort auch schon gelöschte Daten enthalten sein.

Wer Zugriff hat: die Beschäftigten der eniyan GmbH, die AirCounter betreuen und pflegen. Die AirCounter-Server betreibt für uns die **Hetzner Online GmbH** in Rechenzentren in der EU.

Deine Rechte nach Abschnitt 15 gelten auch hier; gegen die Verarbeitung auf Grundlage von lit. f kannst Du widersprechen.

6.8 Hilfe im SPLASH Studio („Frag die Anleitung")

Sobald wir sie anbieten, kannst Du im SPLASH Studio über den Knopf „Fragen?" eine Frage zur Bedienung stellen. Damit wir Dir antworten können, schicken wir Deine Frage zusammen mit unserer Anleitung an einen KI-Dienst. Er sucht die passende Stelle der Anleitung heraus; angezeigt wird Dir der Text der Anleitung selbst.

- **Was übermittelt wird:** nur der Text Deiner Frage und unsere Anleitung, keine Angaben zu Deinem Büro, Deinem Konto, Deinen Beiträgen oder Deiner Person. E-Mail-Adressen, Telefon- und Kontonummern entfernen wir vorher automatisch aus der Frage. **Gib bitte trotzdem keine Namen oder Kundendaten ein.**
- **Wer verarbeitet:** Die Anfrage läuft über **OpenRouter, Inc.** (USA) an ein Sprachmodell, derzeit von OpenAI, bereitgestellt über **Microsoft Azure**. Wir nutzen dafür nur Anbieter, die Anfragen nicht speichern und nicht zum Training verwenden. Die Übermittlung in die USA stützt sich auf Standardvertragsklauseln der EU-Kommission.
- **Was wir speichern:** Deine Frage (ohne die entfernten Angaben), die Antwort, die genannten Stellen der Anleitung, ob Du „Hat das geholfen?" mit Ja oder Nein beantwortet hast, Dein Büro und den Zeitpunkt, aber **nicht**, welche Person gefragt hat. Nach **90 Tagen** löschen wir diese Einträge.
- **Wozu und auf welcher Grundlage:** um Dir zu antworten (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO gegenüber unserem Kunden, im Übrigen lit. f), um die Kosten je Büro und Tag zu begrenzen und um zu sehen, welche Fragen unsere Anleitung noch nicht beantwortet (lit. f; unser berechtigtes Interesse ist eine verständliche Anleitung zu begrenzten Kosten).
- **Freiwillig:** Du musst die Hilfe nicht nutzen; die Anleitung steht Dir jederzeit auch ohne KI zur Verfügung. Die Auswertung nach 6.6 erfasst Deine Fragen nicht.

6.9 Facebook und Instagram per Klick verbinden

Sobald wir es anbieten, kann Dein Büro im Kundenportal seine Facebook-Seite und sein Instagram-Konto über die Anmeldung bei Facebook selbst mit uns verbinden. Das dürfen nur Inhaber und Verwaltung des Büros.

- **Was wir dabei erhalten und speichern:** einen Zugangsschlüssel für die ausgewählte Seite (verschlüsselt), Kennung und Namen der Seite und des Instagram-Kontos, die von Dir erteilten Berechtigungen, eine auf unsere Anwendung bezogene Kennung Deines Facebook-Kontos und wer im Kundenportal verbunden hat. Den vorläufigen Zugangsschlüssel Deines Facebook-Kontos halten wir nur verschlüsselt und höchstens 30 Minuten, bis die Seite ausgewählt ist.
- **Wozu:** um die Beiträge Deines Büros auf dieser Seite und diesem Instagram-Konto zu veröffentlichen und im Kundenportal anzuzeigen, womit verbunden ist und wo ein Beitrag erschienen ist. Das geschieht im Auftrag Deines Büros nach dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung.
- **Trennen und Löschen:** Im Kundenportal kannst Du die Verbindung jederzeit trennen. Entfernst Du unsere Anwendung in den Einstellungen von Facebook, meldet Meta uns das, und wir sperren die Zugänge, die Du verbunden hast; verlangst Du dort die Löschung Deiner Daten, löschen wir diese Zugänge. Den Stand einer Löschanfrage kannst Du unter app.eniyan.de/datenloeschung mit dem Code abrufen, den Meta Dir anzeigt. Als Beleg behalten wir nur diesen Code und eine Prüfsumme Deiner Facebook-Kennung.

Bei der Anmeldung selbst verarbeitet Meta Deine Daten nach seinen eigenen Bedingungen.

6.10 Kostenlose Testphase von SPLASH Studio

Sobald wir sie anbieten, kannst Du SPLASH Studio **14 Tage** kostenlos testen. Du kannst Dich dafür auf unserer Website selbst anmelden (Selbst-Anmeldung auf bestellen.eniyan.de), oder Du bittest uns um eine Testphase, und wir richten sie ein. Die Testphase richtet sich nur an Unternehmen. Dafür verarbeiten wir:

- **Deine Anmeldung auf der Website:** Büro, Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse und Postleitzahl (Pflichtfelder: ohne sie ist die Anmeldung nicht möglich) und, wenn Du sie angibst, Ort, Telefonnummer und Website. Dazu Deine Bestätigungen (dass Du als Unternehmer handelst und die Nutzungsbedingungen der Testphase in der angezeigten Fassung akzeptierst) mit Zeitpunkt und Fassung, außerdem eine gekürzte IP-Adresse (bei IPv4 ohne die letzte Ziffernfolge, bei IPv6 nur der vordere Teil) und die Kennung Deines Browsers (User-Agent). Trägt der Link, über den Du die Seite aufrufst, eine Herkunftsangabe (quelle, utm_source, utm_medium, utm_campaign), speichern wir sie ebenfalls; sie wird wie in 5.6 nur aus der aufgerufenen Adresse gelesen, ohne Cookies und ohne etwas auf Deinem Gerät zu speichern. Sobald wir auf den Seiten der Anmeldung messen, gilt dort dasselbe Einwilligungswerkzeug wie auf unserer Website, und die Messung nach 3.4 findet nur mit Deiner Einwilligung statt.
- **Sicherheitsabfrage (Cloudflare Turnstile):** Vor dem Absenden durchläufst Du die Sicherheitsabfrage Turnstile der Cloudflare, Inc. (USA), die automatisierte Anmeldungen erkennt. Dabei verarbeitet Cloudflare Deine IP-Adresse und technische Merkmale Deines Browsers (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Die Übermittlung in die USA stützt sich auf das EU-US Data Privacy Framework. Die Anmeldung nehmen wir nur an, wenn die Abfrage bestanden ist. Von unserem Server aus geben wir Cloudflare Deine IP-Adresse nicht zusätzlich weiter. Außerdem zählen wir die Aufrufe der Anmeldeseiten je IP-Adresse (ungekürzt) in einem Zwischenspeicher auf unseren Servern, höchstens eine Stunde lang, um Missbrauch zu bremsen; danach verschwindet der Zähler von selbst.
- **Bestätigung per E-Mail:** Nach dem Absenden schicken wir Dir eine E-Mail mit einem Bestätigungslink (gültig 7 Tage; wir speichern ihn nur als Hashwert). Das bloße Öffnen der Seite hinter dem Link löst nichts aus; erst Dein Klick auf „Testphase jetzt starten“ ist die Bestätigung. Den Zeitpunkt speichern wir als Nachweis. So stellen wir sicher, dass die Adresse Dir gehört. An dieselbe Adresse schicken wir höchstens drei solcher E-Mails in 24 Stunden. Der Versand läuft über Mailjet SAS (Abschnitt 12).
- **Automatische Prüfung und Weitergabe an unser Team:** Nach dem Klick prüft unser System, ob zu der Adresse schon ein Konto besteht, ob es für die Adresse oder die Firmen-Domain schon eine Testphase gibt oder gab, ob Dein Büro in unserem Kundenbestand schon bekannt ist (Abgleich von E-Mail-Adresse, Domain der Adresse und der angegebenen Website, Name und Postleitzahl) und ob an diesem Tag schon eine festgelegte Höchstzahl von Anmeldungen angelegt wurde. Damit schützen wir bestehende Büros

davor, dass Unbefugte Zugang zu deren Daten bekommen. Trifft nichts davon zu, legen wir automatisch Dein Büro im Kundensystem an (Name, Postleitzahl, Ort, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Website, Kontaktperson mit Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer), das Konto für die Testphase und einen kostenlosen Testvertrag und schicken die Einladung an die genannte Adresse. Ist Dein Büro bei uns schon als Interessent oder früheres Kundenbüro bekannt, ordnen wir die Anmeldung der vorhandenen Firmenkarte zu. Ist Dein Büro Kunde mit laufendem Vertrag, gehören mehrere Karten zu Deinen Angaben, passt eine vorhandene Karte nur über die Website oder den Namen zu Deiner Anmeldung oder hat sie schon Konten, ein Paket oder eine frühere Testphase, oder trifft eine der anderen Prüfungen zu, legen wir nichts selbst an, sondern geben die Anmeldung mit Deinen Angaben als Vorgang an unser Support-Team (siehe „Vorgang im Support-Postfach“ unten), das sich bei Dir meldet; abgelehnt wird eine Anmeldung nie automatisch, sondern nur von einem Menschen aus unserem Team.

- **Prüfwert gegen mehrfache Testphasen:** Damit es je E-Mail-Adresse und je Firmen-Domain höchstens eine Testphase gibt, speichern wir von Deiner E-Mail-Adresse einen Hashwert und die Domain Deiner Adresse. Der Hashwert ist ein SHA-256 der klein geschriebenen Adresse, **ohne geheimen Schlüssel**: Wer Deine Adresse kennt, kann sie mit dem Hashwert abgleichen; wir sehen den Hashwert deshalb als personenbezogene Angabe an. Die **Domain** (der Teil nach dem @) speichern wir **im Klartext**, aber nicht, wenn es eine allgemeine Freemail-Adresse (zum Beispiel gmx.de) oder eine Adresse von eniyan ist. Beides löschen wir **24 Monate nach Deiner Anmeldung**; bis dahin bleibt es auch gespeichert, nachdem wir die übrigen Angaben der Anmeldung geschwärzt haben.
- **Das Konto für die Testphase:** wie jedes Konto im Kundenportal (6.1), angelegt über eine Einladung an die Adresse, die Du uns nennst (14 Tage gültig). Die Testphase beginnt erst, wenn Du Dein Passwort festlegst.
- **Deine Zustimmung zu den Bedingungen der Testphase:** welche Fassung der Nutzungsbedingungen, der Bildrechte-Vereinbarung und des Vertrages zur Auftragsverarbeitung Du bestätigt hast, wie bei den Bestätigungen in 6.1. Bei der Selbst-Anmeldung kommt die Bestätigung der Nutzungsbedingungen auf der Website hinzu.
- **Benachrichtigung unseres Teams:** Legen wir eine Testphase automatisch an oder geben wir eine Anmeldung an unser Support-Team, melden wir das intern in einem Chat in Microsoft Teams (Microsoft Ireland Operations Ltd.): **Name des Büros, Ort, Herkunftsangabe**, das Angebot (Produkt, Laufzeit und Preis der Testphase), ob die Testphase automatisch gestartet wurde oder auf unseren Support wartet, bei einer Weitergabe den Grund in wenigen Worten (zum Beispiel „Büro ist schon Kunde“ oder „Konto mit dieser Adresse vorhanden“) und ein Link auf das Büro bzw. den Vorgang in unserem Kundensystem. Namen von Kontaktpersonen, E-Mail-Adressen und Telefonnummern stehen nicht darin; ist der Name des Büros der Name einer Person, steht er dort. Die Nachricht bleibt im Chat stehen, bis sie dort gelöscht wird; eine automatische Löschung gibt es nicht.
- **Wiedervorlagen für unser Team:** Für eine automatisch angelegte Testphase legen wir bis zu zwei Vorgänge im Support-Postfach an: einen, wenn Du die Einladung zehn Tage nach dem Versand noch nicht angenommen hast, und einen drei Tage vor dem Ende der Testphase. Sie enthalten den Namen des Büros, bei der zweiten das Enddatum der Testphase und einen Link auf das Büro, keine Angaben zu Dir als Person; ist der Name des Büros der Name einer Person, steht er dort. Sie dienen dazu, dass sich jemand aus unserem Team bei Dir meldet und nachfragt, ob die Testphase geklappt hat. Es gilt die Frist des Vorgangs (siehe „Vorgang im Support-Postfach“ unten).
- **Was Du in SPLASH Studio hochlädst oder erstellst:** Das verarbeiten wir in Deinem Auftrag nach dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung mit den Maßgaben aus § 8 der Nutzungsbedingungen der Testphase (6.2, 6.5).
- **E-Mails während der Testphase:** nach dem Anlegen Deines Passworts die Willkommensmail mit dem Ende Deiner Testphase (6.2), dazu die Begleit-Mails nach 6.13.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Anmeldung, Bestätigungsmail, Anlegen des Kontos und Vertrag über die Testphase; die Anmeldung ist eine Maßnahme vor Vertragsschluss auf Deine Anfrage). Auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO stützen wir die Sicherheitsabfrage, die gekürzte IP-Adresse und die Browserkennung als Nachweis, das Zählen der Aufrufe, den Abgleich mit unserem Kundenbestand und den Prüfwert samt Domain sowie die Wiedervorlagen für unser Team; unser berechtigtes Interesse ist der Schutz vor Bots und vor mehrfachen kostenlosen Testphasen (die Testphase verursacht uns Kosten), der Schutz bestehender Büros und die Betreuung in der Testphase. Für den Nachweis der Zustimmung gilt Art. 6 Abs. 1 lit. c und f DSGVO (Nachweis gegenüber Dir und Behörden), für die Angaben zu Deinem Büro nach der Testphase lit. f (unser berechtigtes Interesse, mit Deinem Büro in Kontakt zu bleiben). Gegen die Verarbeitung nach lit. f kannst Du widersprechen (Art. 21 DSGVO, Abschnitt 15); für den Prüfwert gilt: Widersprichst Du, prüfen wir, ob wir ihn löschen können, ohne dass eine zweite Testphase möglich wird.

Wie lange:

- **Nicht bestätigte Anmeldungen** (kein Klick auf den Bestätigungslink) löschen wir einen Tag nach Ablauf des Links vollständig, also nach rund acht Tagen.
- **Bestätigte Anmeldungen:** E-Mail-Adresse, Angaben aus dem Formular, gekürzte IP-Adresse und Browserkennung schwärzen wir **sechs Monate** nach dem Absenden. Danach bleiben stehen: der Prüfwert und die Domain (bis 24 Monate nach der Anmeldung, siehe oben), der Zeitpunkt und die Fassung Deiner Bestätigungen, das Ergebnis (Testphase angelegt oder an unser Team gegeben, mit Grund), die **Herkunftsangabe**, ein eventueller **Fehlertext** (ein kurzer Text, den das System notiert, wenn das Anlegen scheitert; er kann Teile Deiner Angaben enthalten) sowie der Verweis auf das angelegte Büro und den Vorgang. Für die Herkunftsangabe und den Fehlertext gibt es bisher keine Löschfrist; wir löschen sie auf Deine Bitte und spätestens mit dem Büro, zu dem sie gehören.
- **Das Konto und die Inhalte der Testphase:** Die Testphase endet von selbst. Danach bleiben Konto und Inhalte **mindestens 30 Tage** bestehen. Auf Deine Bitte löschen wir unverzüglich die Konten Deines Büros (Name und E-Mail-Adresse ersetzen wir durch Platzhalter, Anmeldedaten löschen wir), Deine hochgeladenen Fotos und Videos, die erstellten Beiträge, die Angaben in Deinem Marketing-Profil und trennen die Verbindungen zu Deinen Social-Media-Konten und zu Google (6.9, 6.14); ohne Deine Bitte tun wir das, sobald wir die Daten für die Testphase nicht mehr brauchen. **Eine automatische Löschung nach Ablauf der 30 Tage ist vorbereitet, aber noch nicht in Betrieb;** deshalb nennen wir hier keinen festen Zeitpunkt. Bestellst Du in dieser Frist ein Paket, bleibt alles erhalten. Ausgenommen sind der Nachweis je hochgeladenem Foto (6.5, drei Jahre) und der Nachweis Deiner Zustimmung, den wir **sechs Jahre** nach dem Ende der Testphase aufbewahren.
- **Nie begonnene Testphase:** Legst Du Dein Passwort nicht innerhalb der 14 Tage fest, in denen die Einladung gilt, verfällt der Testvertrag. Das angelegte Büro, sein Profil und die Kontaktperson (siehe „Das Büro im Kundensystem“) bleiben dann bestehen; einen automatischen Löschlauf dafür gibt es nicht. Wir löschen sie auf Deine Bitte und sonst, wenn wir sie für den Zweck nicht mehr brauchen.
- **Vorgang im Support-Postfach (Selbst-Anmeldung):** Geben wir eine Anmeldung an unser Support-Team, legen wir dafür einen Vorgang im Support-Postfach für Kundenanfragen an (4). Er enthält Deine Angaben aus der Anmeldung (Büro, Name, E-Mail-Adresse als Absender, Postleitzahl, Ort, Telefon, Website, Herkunft) und eine interne Notiz mit dem Grund der Weitergabe und, falls vorhanden, den passenden Karten in unserem Kundensystem (Name des Büros, Art des Treffers, Zahl der laufenden Verträge). Gehört die Anmeldung eindeutig zu einer Karte, hängt der Vorgang daran. Zu einer Adresse gibt es höchstens einen offenen Vorgang. Alle Personen des Support-Teams werden benachrichtigt. Für diese Vorgänge gilt dasselbe wie für erledigte Anfragen nach Abschnitt 4: Automatisch löschen wir sie derzeit nicht; eine Löschung nach einer festen Frist ist vorbereitet, aber noch nicht in Betrieb. Wir löschen den Vorgang auf Deine Bitte und sonst, sobald er erledigt ist und wir ihn nicht mehr brauchen.

- **Interner Vorgang bei einer Anfrage:** Bittest Du uns auf anderem Weg um eine Testphase (zum Beispiel über das Anfrageformular unserer Website), oder meldet jemand in Deinem Büro im Kundenportal, dass das Büro SPLASH Studio nach der Testphase weiter nutzen möchte, legen wir einen internen Vorgang an (bei einer Anfrage: Büro, Name, E-Mail-Adresse, Telefon, Website; bei der Meldung aus dem Kundenportal: Büro, Name und E-Mail-Adresse des meldenden Kontos, Testzeitraum und Nutzung). Bei der Meldung aus dem Kundenportal benachrichtigen wir das Team zusätzlich in Teams und per E-Mail, ohne Angaben zu Personen. **Für diese internen Vorgänge gibt es bisher keinen automatischen Löschlauf.** Wir löschen sie auf Deine Bitte und sonst, sobald der Vorgang erledigt ist und wir ihn nicht mehr brauchen.
- **Das Büro im Kundensystem:** Die Angaben zu Deinem Büro aus der Anmeldung oder Anfrage (Name des Büros, Anschrift, Ansprechpartner mit Kontaktdaten) behalten wir in unserem Kundensystem, auch wenn Du danach nichts bestellst, bis Du widersprichst.
- **Zählung der Aufrufe** je IP-Adresse: höchstens eine Stunde.

Pflicht und Folgen: Die Pflichtfelder brauchen wir, um die Testphase einzurichten und Missbrauch zu verhindern; ohne sie kannst Du Dich nicht anmelden. Eine Entscheidung ausschließlich durch ein automatisiertes Verfahren, die Dir gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet oder Dich erheblich beeinträchtigt, treffen wir nicht (Art. 22 DSGVO): Das System legt die Testphase nur an, wenn die Prüfung nichts Auffälliges ergibt; in allen anderen Fällen entscheidet ein Mensch aus unserem Team.

6.11 Bewertung des SPLASH Studio

Sobald wir sie anbieten, fragen wir Dich im SPLASH Studio einmal, wie Dir das Studio gefällt. Die Frage erscheint, wenn Dein Büro das Studio mehrfach genutzt hat, derzeit ab drei veröffentlichten oder eingeplanten Beiträgen. Dafür zählen wir die Beiträge Deines Büros in unseren Betriebsdaten und nicht in der Auswertung der Nutzung nach 6.6; Beiträge, die unser Team in der Ansicht Deines Büros erstellt, zählen nicht. Du bekommst die Frage höchstens einmal je Konto und musst nicht antworten. Mit „Später“ verschiebst Du sie um 14 Tage (höchstens zweimal, danach fragen wir nicht mehr), mit „Nicht mehr fragen“ beendest Du sie sofort.

- **Was Du angibst:** 1 bis 5 Sterne.
- **Bei 4 oder 5 Sternen** bieten wir Dir den Knopf „Bei Google bewerten“ an. Er öffnet in einem neuen Tab die Bewertungsseite von eniyan bei Google. Dabei geben wir weder Deinen Namen noch Dein Büro noch Deine Sterne an Google weiter. Ob und was Du bei Google schreibst, entscheidest Du; eine Bewertung bei Google ist dort öffentlich sichtbar, und Google verarbeitet sie nach seinen eigenen Bedingungen. Wir vermerken nur, dass Du auf den Knopf geklickt hast, nicht, ob Du bei Google bewertet hast.
- **Bei 1 bis 3 Sternen** zeigen wir Dir stattdessen das Formular „Was stört Dich, was fehlt Dir?“. Du kannst dort einen Text schreiben (bis zu 2.000 Zeichen) und angeben, ob wir Dich zurückrufen dürfen. Das Formular wird ein interner Vorgang bei der Betreuung Deines Büros: mit der Zahl der Sterne, Deinem Text, der Angabe zum Rückruf, Deinem Namen und Deiner E-Mail-Adresse, dem Namen und der Kennung Deines Büros und dem Link zur Firmenkarte in unserem Kundensystem. **Bitte schreib keine Angaben zu Dritten oder besonders sensible Angaben in das Formular.**
- **Was wir zu Deinem Konto speichern:** Dein Büro, wann wir Dir die Frage angeboten haben, ob und wann Du „Später“ oder „Nicht mehr fragen“ gewählt hast, die Sterne, den Weg (Google oder Formular) und den Zeitpunkt der Bewertung, den Zeitpunkt des Klicks auf „Bei Google bewerten“, den Zeitpunkt des Formulars, die Angabe zum Rückruf und den Verweis auf den Vorgang. Den Text des Formulars speichern wir nur im Vorgang.
- **Wer es sieht:** Beschäftigte unseres Teams sehen bei Deinem Büro den Durchschnitt, die Verteilung der Sterne, die Zahl der Formulare und der Klicks auf „Bei Google bewerten“, ohne Namen von Personen. In der Gesamtübersicht der Analysen (Geschäftsführung und berechtigte Rollen) sehen wir, wie viele Büros die Frage gesehen, bewertet oder beendet haben, und den Durchschnitt je Büro, ebenfalls ohne Namen. Den Vorgang aus dem Formular sehen die Beschäftigten, die Dein Büro betreuen, mit Deinem Namen.

- **Wozu und auf welcher Grundlage:** Wir möchten wissen, wie Büros mit dem Studio zufrieden sind, aus Kritik lernen und Dich bei Rückfragen erreichen, und wir freuen uns über Bewertungen bei Google, damit andere Reisebüros uns leichter finden. Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse an Rückmeldungen zu unserem Angebot und an unserer Außendarstellung (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Die Bewertung ist freiwillig; ablehnen kannst Du jederzeit mit „Nicht mehr fragen“ oder per Nachricht an uns, und Du kannst der Verarbeitung nach Art. 21 DSGVO widersprechen (15).
- **Wie lange:** Deine Bewertung (Sterne, Zeitpunkte) und, bei 1 bis 3 Sternen, Deine Nachricht samt Name und E-Mail-Adresse im internen Vorgang löschen wir automatisch **24 Monate** nach Deiner letzten Angabe zur Bewertung (Frage, „Später“, „Nicht mehr fragen“, Bewertung, Klick auf „Bei Google bewerten“ oder Formular). Der Vorgang selbst bleibt ohne Inhalt als Nachweis seiner Bearbeitung bestehen. Wird Dein Konto gelöscht oder pseudonymisiert (6.4, 6.10), löschen wir beides sofort.

6.12 Studio verbessern helfen (nur mit Deiner Einwilligung)

Worum es geht. Wir möchten sehen, wo Du im SPLASH Studio gut vorankommst und wo Du hängen bleibst, damit wir das Studio einfacher machen können. Dazu fragen wir Dich beim Anmelden im Kundenportal, ob Du mithelfen möchtest. Nur wenn Du auf „Ja, ich helfe mit“ klickst, erfassen wir die unten genannten Angaben. Sagst Du „Nein, danke“ oder antwortest Du nicht, erfassen wir davon nichts. Alles im Studio funktioniert in jedem Fall genauso.

Zweck. Wir werten aus, wie das Studio benutzt wird, um es zu verbessern: Wo brechen Nutzer ab, an welcher Stelle gehen sie zurück, welche Fehlermeldungen erscheinen, wie lange dauert ein Schritt. Die Auswertung dient ausschließlich der Verbesserung unseres Angebots. Wir nutzen sie nicht, um Dich oder Deine Arbeit zu bewerten.

Welche Angaben. Zu Deinem Benutzerkonto (und dem Reisebüro, in dem Du gerade arbeitest), jeweils mit Zeitpunkt:

- welche Seiten des Kundenportals Du öffnest und wie lange Du dort bleibst (die Adresse ohne Suchbegriffe und ohne Kennnummern einzelner Beiträge),
- Klicks auf bestimmte, von uns benannte Knöpfe (zum Beispiel „Weiter“, „Zurück“, „Einplanen“, Menüpunkte), nicht aber, was auf dem Knopf steht,
- die Schritte im Assistenten „Neuer Beitrag“: welcher Schritt, vor oder zurück, abgebrochen oder fertig, und wie lange der Schritt gedauert hat,
- Fehlermeldungen, die Dir angezeigt werden (ohne E-Mail-Adressen, Links, Nummern und ohne Text in Anführungszeichen),
- die Art Deines Geräts (Handy, Tablet oder Computer, abgeleitet aus der Fensterbreite und daraus, ob Du per Touch bedienst) und ob Du das Studio als App auf dem Startbildschirm installiert hast,
- eine zufällige Kennung Deiner Sitzung, die nur in Deinem Browser-Tab liegt und mit dem Schließen des Tabs verfällt.

Was wir nicht erfassen. Was Du in Felder eintippst, Deine Texte, Bilder und Beiträge, Daten Deiner Kunden, Mausbewegungen, Bildschirmaufnahmen. Wir setzen dafür keine Cookies und binden keine Dienste anderer Anbieter ein.

Rechtsgrundlage. Deine Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Soweit dabei Informationen in Deinem Endgerät gespeichert oder aus ihm gelesen werden (die Kennung der Sitzung im Browser-Tab, Fensterbreite, Installationsart, Klicks im Browser), ist das nach § 25 Abs. 1 TDDDG nur mit Deiner Einwilligung erlaubt; auch diese holen wir mit derselben Frage ein. Die Einwilligung ist freiwillig und keine Voraussetzung für die Nutzung des Studios oder anderer Leistungen.

Nachweis Deiner Entscheidung. Wir speichern, wann Du zugestimmt, abgelehnt oder widerrufen hast, ob im Fenster oder unter „Mein Konto“, und welche Fassung des Hinweistextes Du gesehen hast. Damit weisen wir Deine Einwilligung nach, wie es Art. 7 Abs. 1 DSGVO verlangt. Diese Angaben bewahren wir so lange auf, wie Dein Konto besteht, und danach bis zu drei Jahre (Verjährungsfrist für mögliche Ansprüche).

Speicherdauer. Die einzelnen Angaben löschen wir automatisch nach 90 Tagen. Danach bleiben nur Tageszahlen ohne Bezug zu einer Person oder einem Reisebüro (zum Beispiel „an diesem Tag 40-mal ‚Weiter‘ im Schritt Bilder“).

Wer die Angaben sieht. Nur die Geschäftsführung und wenige berechtigte Personen bei eniyan, im internen Auswertungsbereich; dort stehen die Angaben mit Deinem Namen und Deinem Büro. **Wir geben die Angaben an niemanden außerhalb von eniyan weiter**, auch nicht an Dein Reisebüro oder Deine Vorgesetzten. Die Daten liegen auf unseren eigenen Servern bei der Hetzner Online GmbH in Rechenzentren in der EU, die für uns als Auftragsverarbeiter tätig ist (Abschnitt 12).

Widerruf. Du kannst Deine Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen: im Kundenportal unter „Mein Konto“ → „Studio verbessern helfen“ den Schalter ausschalten. Ab dann erfassen wir nichts mehr. Die Rechtmäßigkeit der bis dahin erfolgten Auswertung bleibt davon unberührt. Möchtest Du, dass wir auch die bisher erfassten Einzelangaben sofort löschen, schreib uns an kontakt@eniyan.de; sonst löschen wir sie nach Ablauf der 90 Tage.

Deine weiteren Rechte (Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde) stehen in Abschnitt 15.

6.13 Begleit-Mails und Glückwunsch-Karte im SPLASH Studio

Damit Du Dich im SPLASH Studio gut zurechtfindest, schicken wir Dir wenige E-Mails zu Deiner Nutzung: einen Glückwunsch zu Deinem ersten Beitrag, eine Nachricht, wenn Dein erster Beitrag online ist (kommt beides innerhalb von 24 Stunden, ist es eine einzige E-Mail), und in einer Testphase drei Tage vor ihrem Ende eine Übersicht über Deinen Stand. Dazu kommt eine Start-Mail, wenn in Deinem Büro nach der Annahme der Einladung noch nichts erstellt wurde (unten). Jede dieser E-Mails bekommst Du höchstens einmal. Diese E-Mails enthalten keine Werbung. Dazu kommt die Erinnerung „Wir vermissen Dich im Studio“ (unten), die Du mehrmals bekommen kannst. Die Willkommensmail nach dem Anlegen Deines Passworts gehört nicht dazu; sie ist eine E-Mail zu Deinem Konto (6.2).

- **Wer sie bekommt:** die E-Mails zum ersten Beitrag die Person, die ihn erstellt bzw. veröffentlicht hat; die Übersicht in der Testphase die Person, mit deren Konto die Testphase begonnen hat; die Erinnerung die Person, die in Deinem Büro zuletzt etwas im Studio getan hat (unten).
- **Welche Daten:** Name und E-Mail-Adresse Deines Kontos (6.1), die Zuordnung zu Deinem Büro, ob und wann in Deinem Büro der erste Beitrag erstellt oder veröffentlicht wurde, auf welchem Kanal (Facebook oder Instagram) und unter welcher Adresse er veröffentlicht ist, ob Dein Büro ein Facebook- oder Instagram-Konto verbunden hat (6.9; danach richtet sich der Knopf in der E-Mail) und in einer Testphase deren Beginn und Ende und die Zahl der darin erstellten Beiträge und Reels. Ausgelöst werden die E-Mails aus den Daten, die das Studio ohnehin für Dich verarbeitet, nicht aus der Auswertung der Nutzung (6.6, 6.12).
- **Glückwunsch-Karte:** Zum ersten Beitrag erstellen wir ein Bild mit dem Foto dieses Beitrags in einem gestalteten Rahmen mit unserem Logo, ohne Beitragstext und ohne Namen. Das Foto wird dafür nur zugeschnitten und verkleinert, nicht mit künstlicher Intelligenz bearbeitet. Stammt das Foto aus unserer Bildbibliothek und sind darauf laut Bildangaben Personen zu sehen (oder ist das nicht bekannt), ist das Hotelbild gesperrt oder hat der Beitrag kein Foto, zeigt die Karte statt des Fotos eine Fläche in unserer Hausfarbe. Die Karte ist nur über einen nicht erratbaren Link in Deiner E-Mail abrufbar, für Suchmaschinen gesperrt, nach 30 Tagen nicht mehr abrufbar und wird danach gelöscht.

- **Start-Mail:** Ist die Einladung zum SPLASH Studio angenommen (das erste Konto Deines Büros ist angelegt) und hat in Deinem Büro niemand einen eigenen Beitrag oder ein Reel angelegt und niemanden einen Beitrag eingeplant oder gepostet, schicken wir einmal, frühestens 72 Stunden nach der Annahme, eine kurze Start-Mail mit den ersten Schritten und einem Link ins Studio (zu dem vorbereiteten Entwurf, falls wir einen angelegt haben, siehe unten). Sie geht an ein Konto Deines Büros, nämlich an das mit der höchsten Rolle, bei gleicher Rolle an das älteste, nicht an ein Konto, das die Begleit-Mails abbestellt hat, und nicht, wenn Dein Büro die E-Mails unseres Einladungsverfahrens abbestellt hat. Vor dem Versand prüfen wir noch einmal, ob in Deinem Büro inzwischen etwas angelegt wurde; dann schicken wir sie nicht. Die Mail enthält keine Angebote, keine Preise und keine Aufforderung zum Kauf; sie bietet an, Dich nach einer Antwort mit dem Wort „Rückruf“ anzurufen, und Deine Antwort behandeln wir wie jede E-Mail an uns (Abschnitt 4). Dafür verwenden wir Name und E-Mail-Adresse des Kontos, den Zeitpunkt der Annahme und die Angabe, ob in Deinem Büro schon etwas angelegt wurde. Es gelten die Grenzen unter „Wie oft“, die Mail kommt also nur montags bis samstags zwischen 8 und 20 Uhr (deutsche Zeit); abbestellen kannst Du sie wie die übrigen Begleit-Mails (unten).
- **Erster Entwurf:** Hat in Deinem Büro frühestens 24 Stunden und höchstens 30 Tage nach der Annahme der Einladung noch niemand etwas im Studio angelegt, legt das Studio einmal einen ersten Entwurf an, damit Du nicht mit einer leeren Seite anfängst; das gilt, solange Dein Büro das Studio nutzen darf (Vertrag oder laufende Testphase). Der Entwurf liegt wie jeder Studio-Beitrag im Studio Deines Büros, bleibt unveröffentlicht und wird nicht ohne Dich eingeplant oder an Facebook, Instagram oder einen anderen Dienst geschickt; Du kannst ihn ansehen, ändern, einplanen oder verwerfen. Er entsteht aus einem Thema unserer festen Liste zur Jahreszeit (gewählt nach dem Datum und dem Bundesland Deines Büros) und aus Angaben aus dem Profil Deines Büros, die das Studio für jeden Beitrag verwendet (zum Beispiel der Name des Büros, Tonalität, Leistungen und Vorzüge, Slogan, bevorzugte und gesperrte Begriffe, Marken-Hashtags). Diese Angaben gehen im Auftrag Deines Büros (Abschnitt 8) an denselben KI-Dienst, den wir für die Texte im Studio nutzen: über OpenRouter, Inc. (USA) an ein Sprachmodell, derzeit von OpenAI über Microsoft Azure, ohne dass die Inhalte dort gespeichert werden. Der Name des Büros kann den Namen des Inhabers enthalten. Angaben zu Kunden des Büros, Fotos, Telefonnummer, WhatsApp-Nummer und E-Mail-Adresse des Büros sowie Name und E-Mail-Adresse Deines Kontos schicken wir dafür nicht an den KI-Dienst. Beiträge, die unser Team für Euch vorbereitet, lesen wir dafür nicht. Wir speichern, ob und wann der Entwurf angelegt wurde, zu welchem Thema, die Zahl der Versuche und die Kosten.
- **Wie oft:** höchstens eine solche E-Mail am Tag und drei innerhalb von sieben Tagen, in einer Testphase höchstens sieben, nur montags bis samstags zwischen 8 und 20 Uhr (deutsche Zeit). Das gilt für alle E-Mails dieses Abschnitts einschließlich der Erinnerung.
- **Erinnerung „Wir vermissen Dich im Studio“:** Hat in Deinem Büro sieben Tage lang niemand im SPLASH Studio einen Beitrag oder ein Reel erstellt oder bearbeitet oder einen Beitrag eingeplant, schicken wir eine kurze Erinnerung mit einem Vorschlag: Deinem letzten Entwurf (nicht älter als 60 Tage; der Inhalt steht nicht in der E-Mail) oder einem Thema aus unserer festen Liste zur Jahreszeit. Sie enthält keine Angebote, keine Preise und keine Aufforderung zum Kauf. Das gilt, solange Dein Büro einen Vertrag über das Studio hat oder eine Testphase läuft; nach dem Ende einer Testphase ohne Vertrag schicken wir sie nicht. Sie geht an die Person, die im Büro zuletzt etwas im Studio getan hat; hat bisher niemand etwas getan, an die Person mit der höchsten Rolle im Büro, bei gleicher Rolle an das älteste Konto. Du bekommst sie höchstens einmal in 14 Tagen, nach drei Erinnerungen ohne anschließende Nutzung nicht mehr, bis in Deinem Büro wieder etwas im Studio entsteht, nicht innerhalb von sieben Tagen vor oder nach einer anderen E-Mail dieses Abschnitts und nicht innerhalb von 30 Tagen nach einer E-Mail unseres Einladungsverfahrens (6.1). Dafür verwenden wir, wann und von wem in Deinem Büro zuletzt ein Beitrag oder ein Reel erstellt, bearbeitet oder eingeplant wurde, ob es einen offenen Entwurf gibt, Deine Rolle im Büro, seit wann Dein Konto zum Büro gehört und welche E-Mails dieser Art Du schon bekommen oder abbestellt hast.

Wann Du Dich zuletzt angemeldet hast, verwenden wir dafür nicht, ebenso wenig die Auswertung der Nutzung (6.6, 6.12). Die Erinnerung geht nicht an Test- und Musterbüros von eniyan.

- **Was wir nicht tun:** Ob Du die E-Mails öffnest oder Links darin anklickst, messen wir nicht. Lädt Dein E-Mail-Programm das Bild der Karte, ruft es dafür unseren Server auf; diesen Abruf werten wir nicht aus und ordnen ihn Dir nicht zu (zu den Protokollen unserer Server siehe Abschnitt 14).
- **Rechtsgrundlage:** Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Nutzung des Studios im Rahmen des Vertrags bzw. der Testphase), im Übrigen unser berechtigtes Interesse, Dich bei der Nutzung zu begleiten und zu erinnern (lit. f).
- **Abbestellen:** jederzeit ohne Anmeldung über den Link in jeder dieser E-Mails (auf der Seite, die sich öffnet, genügt ein Klick auf „Abbestellen“), über die Abmelde-Funktion Deines E-Mail-Programms oder per E-Mail an kontakt@eniyan.de (Widerspruch nach Art. 21 DSGVO). Die Abmeldung gilt für Dein Konto und wirkt sofort. E-Mails zu Deinem Konto und Vertrag (6.2) bekommst Du weiterhin. Die Erinnerung „Wir vermissen Dich im Studio“ kannst Du außerdem über den Link in dieser E-Mail einzeln abbestellen (auch dort genügt ein Klick); Glückwünsche und die Übersicht in der Testphase bekommst Du dann weiterhin. Bestellst Du die Begleit-Mails insgesamt ab oder hat Dein Büro die E-Mails unseres Einladungsverfahrens abbestellt, bekommst Du auch diese Erinnerung nicht mehr.
- **Wie lange:** Zu jeder dieser E-Mails speichern wir Art, Anlass (zum Beispiel den Beitrag), geplanten und tatsächlichen Versandzeitpunkt und ob sie versandt oder verworfen wurde, für **12 Monate**; die Abmeldungen (auch die von der Erinnerung) bewahren wir auf, solange Dein Konto besteht, damit sie wirksam bleiben.
- **Versand:** über Mailjet SAS (Paris) als Auftragsverarbeiter (Abschnitt 12).

6.14 Google-Unternehmensprofil und YouTube per Klick verbinden

Sobald wir es für Dein Büro freigeschaltet haben, kann Dein Büro im Kundenportal sein Google-Unternehmensprofil und seinen YouTube-Kanal selbst mit uns verbinden, ohne uns bei Google als Manager einzutragen. Das sind zwei getrennte Schritte mit je eigener Zustimmung bei Google; Du kannst auch nur eine der beiden Verbindungen herstellen. Verbinden und Trennen dürfen nur Inhaber und Verwaltung des Büros.

Was Du bei Google freigibst: Beim Unternehmensprofil die Berechtigung, Deine Unternehmensprofile zu verwalten. Bei YouTube die Berechtigungen, Videos hochzuladen und Dein YouTube-Konto anzusehen; mit der zweiten lesen wir Kennung und Namen Deines Kanals, damit Du siehst, welcher Kanal verbunden ist, und die Zahlen Deines Kanals und der Videos, die Du über das Studio hochgeladen hast (siehe unten). In beiden Fällen außerdem die Verknüpfung mit Deinem Google-Konto: Wir erhalten dabei nur eine Kennung Deines Google-Kontos, weder Deinen Namen noch Deine E-Mail-Adresse. Den Dialog zeigt Google selbst; welche Berechtigungen Du erteilst, entscheidest Du dort.

Was wir dabei erhalten und speichern:

- **einen Zugangsschlüssel** je Büro und Verbindung, nur verschlüsselt. Die kurzlebigen Schlüssel, mit denen wir bei Google anfragen, halten wir nur im Arbeitsspeicher, nie in der Datenbank;
- **beim Unternehmensprofil** Kennung und Namen des Standorts, den Du auswählst. Die Liste aller Standorte Deines Google-Kontos und der vorläufige Zugangsschlüssel (verschlüsselt) gelten nur, bis Du gewählt hast, höchstens 30 Minuten; sobald Du gewählt hast, löschen wir beides sofort, sonst wenige Minuten nach Ablauf der 30 Minuten automatisch;
- **bei YouTube** die Kennung Deines Kanals. Den Namen des Kanals speichern wir nicht; wir lesen ihn jedes Mal neu bei Google, wenn die Seite „Kanäle verbinden“ ihn anzeigt;
- **bei YouTube die Zahlen Deines Kanals** (Anzahl der Abonnenten, Aufrufe und Videos) und je Video, das Du über das Studio hochgeladen hast (höchstens die 200 jüngsten), die Aufrufe, die „Mag ich“-Angaben und die Anzahl der Kommentare. Wir rufen sie einmal am Tag bei YouTube ab, dazu gleich nach dem Verbinden und, solange noch keine Zahlen da sind, wenn Du „Deine Zahlen“ öffnest. Das sind nur Summen,

die YouTube liefert; wer Deinen Kanal abonniert, Deine Videos angesehen, markiert oder kommentiert hat, erfahren wir nicht. Blendet Dein Kanal die Zahl der Abonnenten aus oder liefert YouTube eine Zahl nicht, speichern und zeigen wir sie nicht. Wir speichern je Tag einen Stand, damit Du siehst, wie sich die Zahlen entwickeln, höchstens 25 Monate lang; Kanalname und Videotitel von YouTube speichern wir dafür nicht. Findet YouTube ein Video nicht mehr, löschen wir dessen Zahlen und merken uns nur, dass es nicht mehr da ist;

- **die Kennung Deines Google-Kontos**, die von Dir erteilten Berechtigungen, den Zeitpunkt des Verbindens und des letzten erfolgreichen Zugriffs und wer im Kundenportal verbunden hat;
- **zu jedem Beitrag und Video**, das wir für Dich veröffentlichen, den Auftrag mit Zeitpunkt, Kanal, Status und, wenn Google sie nennt, der Kennung des veröffentlichten Beitrags oder Videos.

Was wir nicht tun: Wir ändern keine Angaben in Deinem Unternehmensprofil (zum Beispiel Öffnungszeiten oder Adresse) und lesen weder Bewertungen noch Nachrichten. Wir löschen und ändern keine Videos auf Deinem Kanal, lesen keine Kommentare und keine Nachrichten und erfahren nicht, wer Deinen Kanal abonniert hat. Wir veröffentlichen und laden nur hoch, was Du im Studio freigegeben oder eingeplant hast.

Wozu: um die Beiträge Deines Büros (Text und ein Foto) in Deinem Google-Unternehmensprofil zu veröffentlichen, Videos und Shorts aus dem Studio auf Deinen YouTube-Kanal hochzuladen, im Kundenportal anzuzeigen, womit Dein Büro verbunden ist, und Inhabern und Verwaltung Deines Büros unter „Deine Zahlen“ die Zahlen Deines YouTube-Kanals und Deiner Videos aus dem Studio zu zeigen. Für einen Beitrag ruft Google das Foto von unserem Server ab. Die Inhalte, die Dein Büro dabei bereitstellt, verarbeiten wir im Auftrag Deines Büros nach dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung. Beim Hochladen auf YouTube wählst Du die Sichtbarkeit (öffentlich, nicht gelistet oder privat) und bestätigst mit dem Hochladen die YouTube-Nutzungsbedingungen. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Nutzung des Studios im Rahmen des Vertrags bzw. der Testphase); soweit wir Angaben zu Dir als verbindender Person verarbeiten, ohne dass Dein Büro unser Auftraggeber ist, unser berechtigtes Interesse an einem sicheren und nachvollziehbaren Betrieb der Verbindung (lit. f).

Empfänger: Google Ireland Limited verarbeitet für das Unternehmensprofil und YouTube Deine Daten und die veröffentlichten Inhalte als eigener Verantwortlicher nach seinen Bedingungen (Datenschutzerklärung von Google: https://policies.google.com/privacy). Eine Übermittlung an Google LLC in den USA ist nicht ausgeschlossen; sie stützt sich auf das EU-US Data Privacy Framework. Was Du bei Google veröffentlichst, ist dort in der Regel öffentlich sichtbar. Wir verkaufen Daten aus der Verbindung nicht, nutzen sie nicht für Werbung und nicht zum Training von KI-Modellen.

Wer bei uns Zugriff hat: Den Zugangsschlüssel zeigen wir nirgends an. In der Ansicht Deines Büros, die unsere Beschäftigten nach 6.3 zur Fehlersuche lesend öffnen können, sehen sie nur, dass eine Verbindung besteht und wann sie zuletzt funktioniert hat, nicht den Namen Deines Kanals oder Standorts und keine Zahlen Deines YouTube-Kanals oder Deiner Videos.

Trennen und Löschen:

- Im Kundenportal kannst Du jede Verbindung jederzeit mit „Trennen“ beenden. Dann löschen wir den Zugangsschlüssel bei uns sofort und geben die Freigabe bei Google zurück. Google nimmt dabei immer die ganze Freigabe Deines Google-Kontos für unsere Anwendung zurück; hast Du mit demselben Google-Konto noch eine weitere Verbindung (den anderen Kanal oder ein weiteres Büro), geben wir die Freigabe deshalb erst zurück, wenn Du die letzte davon trennst. Bei uns ist der getrennte Zugang trotzdem sofort gelöscht. Trennst Du YouTube, löschen wir auch die gespeicherten Zahlen Deines Kanals und Deiner Videos sofort.
- Du kannst die Freigabe auch jederzeit bei Google zurücknehmen, unter https://myaccount.google.com/connections oder https://security.google.com/settings/security/permissions. Wir prüfen jede Verbindung einmal täglich bei Google und merken den Widerruf außerdem beim

nächsten Zugriff, wenn Google unseren Zugangsschlüssel ablehnt; dann löschen wir ihn bei uns. Spätestens sieben Tage nach Deinem Widerruf ist er bei uns gelöscht. Die gespeicherten YouTube-Zahlen löschen wir spätestens am nächsten Morgen, nachdem wir den Zugangsschlüssel gelöscht haben, ebenso die Zahlen eines Kanals, der nicht mehr mit Deinem Büro verbunden ist.

- Bereits veröffentlichte Beiträge und hochgeladene Videos bleiben bei Google, bis Du sie dort löschst.
- Die Aufträge und ihren Status bewahren wir als Nachweis der Veröffentlichung auf, solange Dein Büro Kunde ist. Endet der Vertrag Deines Büros mit uns, gelten Rückgabe und Löschung nach dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung. Bei einer Testphase gelten die Fristen aus 6.10.

YouTube-API-Dienste: Für das Hochladen und für das Abrufen der Zahlen Deines Kanals und Deiner Videos nutzen wir die YouTube-API-Dienste. Für die Nutzung der YouTube-Funktion gelten die YouTube-Nutzungsbedingungen (https://www.youtube.com/t/terms). Google hat unsere Anwendung für die genannten YouTube-Berechtigungen geprüft und freigegeben.

Limited Use: Die Nutzung von Informationen, die SPLASH Studio von Google-APIs erhält, entspricht der Google API Services User Data Policy (https://developers.google.com/terms/api-services-user-data-policy), einschließlich der Anforderungen zur eingeschränkten Nutzung („Limited Use“). Das heißt: Wir nutzen diese Daten ausschließlich, um Dir die beschriebenen Funktionen bereitzustellen; wir geben sie nur weiter, wenn es dafür nötig ist, Du zustimmst, es der Sicherheit dient oder gesetzlich verlangt ist; unsere Beschäftigten sehen sie nur, wenn Du uns bei einem Problem ausdrücklich darum bittest, es der Sicherheit dient oder gesetzlich verlangt ist; wir nutzen sie nicht für Werbung, verkaufen sie nicht und trainieren damit keine KI-Modelle.

SPLASH Studio's use of information received from Google APIs will adhere to Google API Services User Data Policy, including the Limited Use requirements.

Bei der Anmeldung selbst verarbeitet Google Deine Daten nach seinen eigenen Bedingungen.

7. Vertragsabwicklung, Rechnung und Zahlung

Kommt ein Vertrag zustande, verarbeiten wir Deine Daten zur Durchführung des Vertrages (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) und zur Erfüllung steuer- und handelsrechtlicher Pflichten (lit. c). Dafür setzen wir ein:

- **Haufe-Lexware GmbH & Co. KG** (lexoffice/Lexware Office, Freiburg) — Rechnungsstellung und Buchhaltung,
- **SEPAHeld** — Verbindung zwischen lexoffice und unserem Zahlungsdienstleister,
- **GoCardless SAS** (Paris, Frankreich) — Einzug per SEPA-Lastschrift sowie Erteilung und Verwaltung des Mandats.

Das Lastschriftmandat erteilst Du unmittelbar bei GoCardless; Deine Kontodaten liegen dort und nicht bei uns.

8. Leistungen für unsere Kunden

Erbringen wir Leistungen für Dein Unternehmen, verarbeiten wir dabei auch Daten, die Ihr uns überlasst. Soweit wir das in Eurem Auftrag tun, gilt der Vertrag zur Auftragsverarbeitung; dort stehen auch die eingesetzten Unterauftragnehmer, darunter die KI-Dienste, mit denen wir Inhalte erstellen, und die technischen Dienstleister von eniyanWAVE. Fotos, auf denen Personen erkennbar sind, geben wir an keinen dieser KI-Dienste weiter (6.5). Sobald wir es anbieten, können wir auf Wunsch Eures Büros einen fertigen Beitrag in eine andere Sprache übersetzen (Niederländisch, Französisch oder Englisch). Dafür geht der Beitragstext mit den darin genannten Namen von Hotels, Veranstaltern, Orten, Personen und Eurem Büro an denselben

KI-Dienst, den wir für die Texterstellung nutzen; Telefonnummern und E-Mail-Adressen ersetzen wir vorher durch Platzhalter, Fotos übermitteln wir dafür nicht. Auch das geschieht in Eurem Auftrag nach dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung.

Beiträge, die wir für Euch in sozialen Netzwerken veröffentlichen, veröffentlichen wir auf Facebook und Instagram auch direkt aus unseren eigenen Systemen über die Schnittstellen von Meta, im Namen Eures Büros und mit Eurem Zugang (6.9); Meta verarbeitet die Beiträge dann nach seinen eigenen Bedingungen mit Eurem Büro. Beiträge im Google-Unternehmensprofil veröffentlichen wir, sobald wir es anbieten, ebenfalls direkt aus unseren eigenen Systemen über die Schnittstellen von Google, im Namen Eures Büros und mit dem Zugang, den Euer Büro nach 6.14 erteilt hat, oder, wenn wir dort als Manager Eures Profils eingetragen sind, mit diesem Zugang; Google verarbeitet die Beiträge dann nach seinen eigenen Bedingungen. Alle übrigen Beiträge und Beiträge im Google-Unternehmensprofil, die wir nicht direkt veröffentlichen, planen und veröffentlichen wir über **SocialPilot** der **SocialPilot Technologies, Inc.** (Delaware, USA). SocialPilot verarbeitet dafür Beitragstexte und Bilder sowie die Verknüpfungen mit den Profilen und Konten Eurer Büros, als Unterauftragnehmer nach dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung. Die Übermittlung in die USA stützt sich auf Standardvertragsklauseln der EU-Kommission. Nach seinem Auftragsverarbeitungsvertrag kann SocialPilot die Daten auch in weiteren Ländern verarbeiten, in denen der Anbieter oder seine Dienstleister tätig sind. Für die Arbeit mit SocialPilot stellen wir eigene Oberflächen unter tts.eniyan.de, pilot.eniyan.de und schauinsland.eniyan.de bereit, die SocialPilot betreibt. Auf diesen Oberflächen setzt SocialPilot eigene Dienste zur Auswertung der Nutzung ein (Mixpanel und FullStory, das auch Sitzungen aufzeichnen kann), die Cookies auf Deinem Gerät speichern. Ob SocialPilot dabei in unserem Auftrag oder in eigener Verantwortung handelt, klären wir derzeit mit SocialPilot; bis dahin gelten dafür die Datenschutzhinweise von SocialPilot (https://www.socialpilot.co/privacy-policy). Unsere Website und unsere übrigen Anwendungen sind davon nicht betroffen.

Für die Auswertung zeigen wir Euch und unserem Team die Kennzahlen Eurer Facebook-Seite und Eures Instagram-Kontos (zum Beispiel Reichweite, Interaktionen, Follower) und Eure letzten Beiträge. Sobald wir sie speichern, bewahren wir diese Kennzahlen und die Beiträge (Textanfang, Hashtags, Link) **25 Monate** auf; Angaben zu einzelnen Personen, die Eure Beiträge sehen oder darauf reagieren, erhalten wir dabei nicht, Meta liefert nur zusammengefasste Zahlen. Reiseveranstaltern, deren Kampagnen wir verbreiten, geben wir nur **zusammengefasste Zahlen über mindestens fünf Büros**, ohne Namen der Büros.

Links in Beiträgen und ihre Zählung (Kurzlinks): Enthält ein Beitrag, den wir für Euer Büro vorbereiten oder veröffentlichen, einen Link (zum Beispiel in einem Kommentar, in der Instagram-Biografie oder in einer Story), kann dieser Link über einen Kurzlink von uns laufen. Klickst Du darauf, leitet unser Server Dich sofort auf die Seite weiter, die Euer Büro dafür vorgesehen hat, zum Beispiel die Website des Büros oder eines Reiseveranstalters; dort gilt deren Datenschutzerklärung. Dabei zählen wir nur, wie oft ein Kurzlink aufgerufen wurde: eine Zahl je Kurzlink und Stunde, getrennt danach, ob ein Mensch geklickt hat, ein automatischer Abruf stattfand (zum Beispiel für die Vorschau eines Netzwerks oder Messengers) oder das unklar ist. Für diese Einordnung liest unser Server die Kennung Deines Browsers nur im Arbeitsspeicher und legt sie nicht ab. Wir speichern bei der Zählung weder Deine IP-Adresse noch die Kennung Deines Browsers oder Geräts noch die zuvor besuchte Seite noch einen Zeitpunkt je Klick, wir setzen keine Cookies und legen nichts auf Deinem Gerät ab; aus den Zahlen ist nicht zu erkennen, wer geklickt hat. Außerdem schreiben wir für diese Aufrufe keine Zeile ins Protokoll unserer Anwendung. Wie bei jedem Aufruf einer unserer Adressen verarbeitet aber der Webserver technisch bedingt Deine IP-Adresse, die aufgerufene Adresse mit dem Kurzlink, die zuvor besuchte Seite und Deinen Browser in seinem Zugriffsprotokoll; das löschen wir nach **7 Tagen** (Abschnitt 14) und werten es für die Zählung nicht aus. Die Zahlen sieht unser Team; sie dienen dem Vergleich von Beiträgen und Kanälen. Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse an der Erfolgsmessung von Beiträgen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Die Link-Seite eines Büros (Link in der Bio): Für Büros, die das SPLASH Studio nutzen, können wir eine öffentliche Seite unter reiseanfrage.com mit einem Kürzel des Büros als Pfad bereitstellen, auf die das Büro zum Beispiel in seiner Instagram-Biografie verlinkt. Sie zeigt den Namen und das Logo des Büros, Knöpfe für Anrufen, WhatsApp, E-Mail und Route (aus der Telefonnummer, der WhatsApp-Nummer, der E-Mail-Adresse und der Anschrift des Büros, soweit vorhanden), einen Knopf zur Website des Büros, einen eigenen Knopf, den das Büro einrichten kann, und die aktuellen veröffentlichten Beiträge des Büros mit Titel und Vorschaubild. Das sind Geschäftsangaben des Büros, keine Angaben über Besucher. Verlinkt sind das Impressum des Büros (die Adresse, die das Büro dafür angegeben hat, sonst seine Website) und diese Datenschutzerklärung. Die Seite ist für Suchmaschinen gesperrt, setzt keine Cookies, führt keine Skripte aus und lädt Logo und Bilder nur von unseren Servern. „Anrufen“ und „E-Mail“ öffnen das Telefon- bzw. Mailprogramm Deines Geräts, das läuft nicht über uns. Bei WhatsApp, Route (Google Maps), Website, dem eigenen Knopf und den Beiträgen leitet unser Server Dich wie oben über einen Kurzlink weiter; dort gelten die Datenschutzhinweise der Zielseite. Gezählt werden wie bei den Kurzlinks nur die Aufrufe der Seite und die Klicks auf diese Knöpfe (nicht auf „Anrufen“ und „E-Mail“): eine Zahl je Stunde, getrennt nach Mensch, automatischem Abruf und unklar, ohne IP-Adresse, ohne Kennung Deines Browsers oder Geräts, ohne zuvor besuchte Seite, ohne Zeitpunkt je Klick und ohne Cookies; aus den Zahlen ist nicht zu erkennen, wer die Seite aufgerufen oder geklickt hat. Für diese Aufrufe schreibt unsere Anwendung keine Zeile ins Protokoll. Wie bei den Kurzlinks verarbeitet aber der Webserver technisch bedingt Deine IP-Adresse, die aufgerufene Adresse (mit dem Kürzel des Büros), die zuvor besuchte Seite und Deinen Browser in seinem Zugriffsprotokoll; das löschen wir nach **7 Tagen** (Abschnitt 14) und werten es für die Zählung nicht aus. Die Zahlen sieht unser Team. Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse, Büros eine solche Seite und die Erfolgsmessung ihrer Beiträge anzubieten (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Bei **Partnerprodukten und Zusatzmodulen anderer Anbieter** (zum Beispiel Superchat als eigenes Produkt oder das CRM-Zusatzmodul mit Numbirds) schließt Dein Unternehmen den Vertrag unmittelbar mit dem Anbieter. Was Ihr dort speichert, verarbeitet der Anbieter für Euch nach seinen eigenen Datenschutzhinweisen, nicht in unserem Auftrag.

9. Newsletter, Kundeninformationen und Werbe-Mails

9.1 Newsletter mit Anmeldung

Meldest Du Dich über ein Anmeldeformular für unseren Newsletter an, schicken wir Dir zuerst eine E-Mail mit einem Bestätigungslink (Double-Opt-in). Erst nach Deiner Bestätigung bekommst Du den Newsletter (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Als Nachweis speichern wir Deine E-Mail-Adresse und die Zeitpunkte von Anmeldung und Bestätigung. Diesen Weg gibt es nur dort, wo wir ein Anmeldeformular anbieten. Unsere übrigen Verteiler beruhen nicht auf einer solchen Anmeldung, sondern auf 9.2 oder 9.3.

9.2 Informationen für Kunden ohne gesonderte Anmeldung

Hast Du bei uns als Kunde Leistungen bestellt, schicken wir Dir an die dabei angegebene E-Mail-Adresse auch ohne gesonderte Anmeldung Informationen zu **eigenen ähnlichen Leistungen** (§ 7 Abs. 3 UWG). Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse an der Werbung gegenüber unseren Kunden (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Bei Bestellungen über unsere Bestellstrecke weisen wir Dich schon bei der Erhebung Deiner Adresse auf Dein Widerspruchsrecht hin; jede dieser E-Mails enthält einen Link zum Abmelden.

9.3 Werbe-Mails an Reisebüros, die noch nicht unsere Kunden sind

Wir schreiben auch Reisebüros per E-Mail an, die noch nicht unsere Kunden sind und sich nicht bei uns angemeldet haben, um ihnen unsere Leistungen vorzustellen und sie zu Veranstaltungen wie Webinaren einzuladen.

- **Welche Daten:** Name und Anrede der Ansprechperson, geschäftliche E-Mail-Adresse, Name und Ort des Büros, soweit bekannt die Zugehörigkeit zu einer Reisebüro-Kooperation, dazu die Messdaten nach 9.4.
- **Woher wir sie haben:** aus vielen verschiedenen Quellen, insbesondere aus persönlichen Begegnungen auf Messen und Veranstaltungen (etwa der ITB), aus Visitenkarten, die uns überreicht wurden, aus Listen und Hinweisen von Reisebüro-Kooperationen und Partnern, mit denen wir zusammenarbeiten, sowie aus öffentlich zugänglichen Quellen wie Websites und Impressen der Reisebüros oder Branchenverzeichnissen. Möchtest Du wissen, woher wir Deine Adresse haben, schreib uns; wir nennen Dir die Quelle, soweit wir sie kennen.
- **Rechtsgrundlage:** unser berechtigtes Interesse, Reisebüros auf unsere Leistungen für Reisebüros aufmerksam zu machen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).
- **Wie lange:** bis Du widersprichst oder wir den Verteiler auflösen; danach bleibt nur der Sperrvermerk nach 9.5.

Dieser Verwendung kannst Du jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen (Art. 21 Abs. 2 DSGVO), über den Link in jeder dieser E-Mails oder mit einer E-Mail an kontakt@eniyan.de.

9.4 Öffnungs- und Klickmessung

In allen E-Mails nach 9.1 bis 9.3 messen wir, ob eine E-Mail geöffnet und welche Links darin angeklickt wurden. Dafür enthalten die E-Mails ein kleines, unsichtbares Bild, und alle Links laufen über einen Server des Versanddienstes, bei rapidmail über die Adresse emailsys1a.net. Beim Laden des Bildes und beim Klick verarbeitet der Versanddienst Deine IP-Adresse. Die Ergebnisse sind **Deiner E-Mail-Adresse zugeordnet**, mit Zeitpunkt, Art des Endgeräts und ungefährem Ort. Wir nutzen sie, um unsere Inhalte zu verbessern und an den Interessen unserer Leser auszurichten. Rechtsgrundlage ist bei 9.1 Deine Einwilligung bei der Anmeldung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, § 25 Abs. 1 TDDDG), bei 9.2 und 9.3 unser berechtigtes Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Meldest Du Dich ab oder widersprichst Du, messen wir ab dann nichts mehr. Bereits erfasste Messdaten löscht der Versanddienst automatisch **drei Jahre** nach dem Versand der jeweiligen E-Mail. Die Öffnungsmessung kannst Du auch verhindern, indem Dein E-Mail-Programm Bilder nicht automatisch lädt.

9.5 Versanddienste, Abbestellen und Widerspruch

Für den Versand nutzen wir **rapidmail** der Positive Group Deutschland GmbH (Freiburg); die Adresse emailsys1a.net gehört zu diesem Dienst. Künftig versenden wir diese E-Mails aus unseren eigenen Systemen über **Mailjet** der Mailjet SAS (Paris), über die wir schon unsere System- und Bestellmails versenden (5.4). Während des Wechsels können beide Dienste nebeneinander im Einsatz sein. Bei Mailjet läuft die Messung nach 9.4 ebenso; die Links laufen dann über Server von Mailjet oder über eine eigene Adresse von eniyan, und die Messdaten löschen wir auch dort spätestens nach drei Jahren. Beide Dienste arbeiten für uns als Auftragsverarbeiter.

Abbestellen bzw. widersprechen kannst Du jederzeit — über den Link in jeder E-Mail oder mit einer E-Mail an kontakt@eniyan.de, ohne dass Dir dafür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen. Damit endet auch die Messung nach 9.4. Danach erhältst Du keine E-Mails nach 9.1 bis 9.3 mehr; Deine Adresse behalten wir nur mit einem Sperrvermerk, damit das so bleibt.

10. Bewerbungen

Bewerbungen nehmen wir per E-Mail entgegen und verarbeiten sie für das Bewerbungsverfahren (§ 26 BDSG, Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Zugriff haben nur die am Verfahren beteiligten Personen. Kommt keine Anstellung zustande, löschen wir die Unterlagen **sechs Monate** nach Abschluss des Verfahrens.

11. Unsere Profile in sozialen Netzwerken

Wir unterhalten Profile bei LinkedIn, Instagram, Facebook, YouTube und X. Für Statistiken zu unseren Seiten (zum Beispiel Facebook- und Instagram-Seiten-Insights) sind wir gemeinsam mit dem jeweiligen Anbieter verantwortlich; im Übrigen verarbeitet der Anbieter Deine Daten in eigener Verantwortung nach seinen Datenschutzhinweisen. Rechtsgrundlage für unseren Auftritt ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Deine Rechte kannst Du auch direkt beim Anbieter geltend machen.

12. Empfänger im Überblick

Dienstleister	Zweck	Sitz	Drittland
Webflow, Inc.	Hosting und Formulare von www.eniyan.de	USA	ja
Hetzner Online GmbH	Hosting unserer Anwendungen einschließlich AirCounter und Sicherungen	Deutschland	nein (Rechenzentren in der EU)
Papoo Software & Media GmbH (Clickskeks)	Einwilligungsverwaltung auf www.eniyan.de und, sobald dort die Messung läuft, auf bestellen.eniyan.de	Deutschland	nein
Google Ireland Limited	Analytics mit Google Signals (auf www.eniyan.de und, sobald dort die Messung läuft, auf bestellen.eniyan.de), Ads mit erweiterten Conversions und Maps (mit Einwilligung), YouTube (nach Klick), Tabellen (Übergang), Bewertungsseite (nach Klick auf „Bei Google bewerten“, 6.11), Unternehmensprofil und YouTube-Kanal Deines Büros (nach Verbindung, 6.14)	Irland	möglich (USA)
Meta Platforms Ireland Limited	Meta-Pixel für Facebook- und Instagram-Anzeigen (mit Einwilligung, sobald eingebaut), gemeinsame Verantwortung für Erhebung und Übermittlung	Irland	möglich (USA)
Ahrefs Pte. Ltd.	Reichweitenmessung (mit Einwilligung)	Singapur	ja
Amazon Web Services (CloudFront)	Programmbibliothek	USA/EU	möglich
Cloudflare, Inc.	Sicherheitsabfrage (Website-Formulare, Bestellung, Anmeldung zur Testphase)	USA	ja
Embedly	Einbettung von Videos (nach Klick)	USA	ja
Microsoft Ireland Operations Ltd.	E-Mail, Kalender, Terminbuchung, Videoberatung, Anmeldung zu Veranstaltungen (3.12), interne Benachrichtigung (Teams)	Irland	möglich (USA)
SuperX GmbH (Superchat)	Chat und Messenger im Support, KI-Telefonassistentin (4.2: Gespräch, Tonaufnahme, Transkript, Zusammenfassung, Rufnummer, Versand der WhatsApp-Bestätigung)	Deutschland	möglich (USA, über Dienstleister des Anbieters)
OpenRouter, Inc.	Vermittlung der Fragen an AirCounter und an die Hilfe im SPLASH Studio sowie der bereinigten älteren Support-Nachrichten (4.3) an ein Sprachmodell (6.7, 6.8, 4.3)	USA	ja

Dienstleister	Zweck	Sitz	Drittland
Amazon Web Services, Google Cloud (über OpenRouter)	Betrieb des Sprachmodells für die Antworten von AirCounter, in Rechenzentren in der EU (6.7)	EU	nein
Microsoft (Azure, über OpenRouter)	Betrieb des Sprachmodells für die Hilfe im SPLASH Studio (6.8) und für die Auswertung älterer Support-Nachrichten (4.3)	—	möglich (USA)
SocialPilot Technologies, Inc.	Einplanung und Veröffentlichung von Beiträgen für unsere Kunden, insbesondere im Google Business Profile	USA	ja
Mailjet SAS	Versand von System-, Bestell- und Begleit-Mails (6.13, einschließlich der Erinnerung „Wir vermissen Dich im Studio“), darunter die Bestätigungsmail zur Testphase (6.10), künftig von Newsletter, Kundeninformationen und Werbe-Mails mit Öffnungs- und Klickmessung	Frankreich	nein
Positive Group Deutschland GmbH (rapidmail)	Versand von Newsletter, Kundeninformationen und Werbe-Mails an Reisebüros, Öffnungs- und Klickmessung	Deutschland	nein
Haufe-Lexware GmbH & Co. KG	Rechnungsstellung, Buchhaltung	Deutschland	nein
SEPAHeld	Verbindung lexoffice ↔ Zahlungsdienstleister	—	—
GoCardless SAS	SEPA-Lastschrifteinzug	Frankreich	nein
Zapier, Inc. · Atlassian (Jira) — Übergang	Verarbeitung von Bestellungen über das bisherige Website-Formular	USA / Australien	ja

Behörden erhalten Daten nur, soweit wir gesetzlich dazu verpflichtet sind.

13. Übermittlung in Drittländer

Übermittlungen in Länder außerhalb der EU bzw. des EWR, insbesondere in die USA, stützen sich auf einen Angemessenheitsbeschluss (EU-US Data Privacy Framework), auf Standardvertragsklauseln der EU-Kommission oder auf Deine Einwilligung. Bei SocialPilot (Abschnitt 8) sind es Standardvertragsklauseln, bei Meta (3.11) das EU-US Data Privacy Framework und Standardvertragsklauseln, bei OpenRouter für AirCounter, die Hilfe im SPLASH Studio und die Auswertung älterer Support-Nachrichten (6.7, 6.8, 4.3) Standardvertragsklauseln. Bei Superchat (3.9, 4.2) stützen sich Übermittlungen an Dienstleister des Anbieters in den USA auf das EU-US Data Privacy Framework bzw. Standardvertragsklauseln.

14. Speicherdauer

Wir speichern personenbezogene Daten nur so lange, wie es für den jeweiligen Zweck erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungsfristen es verlangen (insbesondere 6 Jahre nach § 257 HGB und 10 Jahre nach § 147 AO). Konkrete Fristen stehen bei den einzelnen Abschnitten.

Für die Protokolle unserer eigenen Server gilt:

- **Zugriffsprotokolle unserer Webserver** (IP-Adresse, aufgerufene Adresse, zuvor besuchte Seite, Browser) löschen wir nach **7 Tagen**.

- **Protokolle unserer Anwendungen** dienen dem Betrieb, der Fehlersuche und der Sicherheit. Darin speichern wir IP-Adressen nur gekürzt, die zuvor besuchte Seite ohne angehängte Angaben und bei angemeldeten Aufrufen die Kennung des Kontos. Diese Protokolle löschen wir nach **90 Tagen**.
- **Sicherheitsprotokolle unserer Server** (Anmeldungen an den Servern, Firewall, abgewehrte Angriffe, Systemprotokolle) bewahren wir mit IP-Adresse **90 Tage** auf. Wir nutzen sie ausschließlich, um unsere Systeme zu schützen und Angriffe auch dann noch aufzuklären, wenn sie erst später auffallen.
- IP-Adressen, die wir wegen eines Angriffs von Hand sperren, löschen wir nach **12 Monaten** aus der Sperrliste.

Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse an sicheren Systemen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Aus den Zugriffsprotokollen zählen wir außerdem, wie oft unsere öffentliche Anleitung app.eniyan.de/app-installieren („So kommt das Studio auf Dein Handy“) aufgerufen wird, getrennt nach dem Link, über den sie geöffnet wurde (zum Beispiel ?quelle=einladung aus der Einladungs-Mail). Dabei zählen wir nur Aufrufe, ohne IP-Adressen auszuwerten und ohne Bezug zu Deinem Konto. Die Seite setzt keine Cookies und speichert nichts auf Deinem Gerät; welches Gerät Du nutzt, erkennt sie nur, um Dir die passenden Schritte zu zeigen. So sehen wir, welche Hinweise unseren Kunden helfen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

15. Deine Rechte

Du hast das Recht auf **Auskunft** (Art. 15 DSGVO), **Berichtigung** (Art. 16), **Löschung** (Art. 17), **Einschränkung der Verarbeitung** (Art. 18) und **Datenübertragbarkeit** (Art. 20). Eine **Einwilligung** kannst Du jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen; die bis dahin erfolgte Verarbeitung bleibt rechtmäßig.

Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO): Verarbeiten wir Deine Daten auf Grundlage berechtigter Interessen, kannst Du aus Gründen, die sich aus Deiner besonderen Situation ergeben, jederzeit widersprechen. Gegen Direktwerbung kannst Du jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen.

Schreib uns dafür an kontakt@eniyan.de.

Ein Gespräch mit der Telefon-Assistentin (4.2) kannst Du jederzeit beenden und verlangen, mit einem Menschen zu sprechen. Auf Wunsch löschen wir Dein Gespräch bei Superchat, also Tonaufnahme, Transkript und Zusammenfassung zusammen. Der Auswertung älterer Nachrichten und der Ansprache als früheres Kundenbüro (4.3) kannst Du jederzeit widersprechen.

Du kannst Dich außerdem bei einer **Datenschutz-Aufsichtsbehörde** beschweren. Für uns zuständig ist die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen, Kavalleriestraße 2–4, 40213 Düsseldorf.

16. Änderungen

Wir passen diese Erklärung an, wenn sich unsere Verarbeitungen ändern. Es gilt die jeweils hier veröffentlichte Fassung.

Fassung 1.15 vom 01.11.2026 · eniyan GmbH