Docusign Envelope ID: D4774680-9C0C-4046-9F09-A088F187BA4C

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

Aktualisiert Februar 2026

abgeschlossen zwischen

dem Inhaber des Shore Kontos
(nachfolgend kurz **„Merchant“**)

und

Shore GmbH
Lothstr. 19
80797 München
Deutschland

(nachfolgend kurz **„Shore“**)

Präambel

Shore ist Anbieter einer SaaS Lösung zur Terminbuchung, Kundenverwaltung mit zusätzlicher Kassensystemlösung. Der Merchant ist Kunde und Nutzer der durch Shore zur Verfügung gestellten Applikation.

Mit dieser Vereinbarung sollen die datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen und die Anforderungen und Pflichten im Umgang mit personenbezogenen Daten nach den Vorschriften der Verordnung (EU) 2016/679 - Datenschutzgrundverordnung (**DSGVO**) festgehalten werden.

Docusign Envelope ID: D4774680-9C0C-4046-9F09-A088F187BA4C

1. Auftragsgegenstand

1.1 Shore übernimmt alle Verarbeitungen, die für die Erbringung der in der Leistungsbeschreibung und Featureliste aufgeführten Funktionen notwendig sind.

1.2 Shore erbringt für den Merchants die Leistungen auf Grundlage der bereits zwischen Shore und dem Merchants bestehenden Verträge:

- Featureliste und Allgemeine Geschäftsbedingungen (**Anlage 1**);

(im Folgenden als „Verträge“ bezeichnet).

Im Rahmen der Verträge erhält Shore Zugriff auf personenbezogene Daten und verarbeitet diese ausschließlich im Auftrag und nach Anweisung des Merchants. Umfang und Zweck der Datenverarbeitung durch Shore ergeben sich aus den Verträgen, sofern sich aus den nachfolgenden Bestimmungen keine Besonderheiten ergeben.

Dem Merchants obliegt die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung gemäß den anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

1.3 Die Bestimmungen dieser Vereinbarung finden Anwendung auf alle Verarbeitungen, die im Rahmen der Verträge beauftragt werden.

1.4 Die Dauer dieses Auftrages entspricht der Laufzeit der Nutzungsvereinbarung und des damit zusammenhängenden Accounts des Merchants bei Shore. Die vorliegende Vereinbarung bleibt jedoch über das Ende der Verträge hinaus so lange gültig wie Shore über personenbezogene Daten verfügt, die sie für den Merchant verarbeitet oder die sie für diesen erhoben hat.

1.5 Sämtliche Anlagen bilden einen integralen Bestandteil dieser Vereinbarung.

2. Art und Zweck der Datenerhebung, Betroffene Personen

2.1 Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist folgender Art: Erheben, Erfassen, Organisation, Ordnen, Speicherung, Anpassung oder Veränderung, Auslesen, Abfragen, Verwendung, Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, Abgleich oder Verknüpfung, Einschränkung, Löschen oder Vernichten von Daten.

2.2 Im Rahmen der Durchführung der Verträge erhält Shore abhängig von der Nutzung der Shore Tools und Features Zugriff auf personenbezogene Daten. Diese Daten umfassen:

- Vorname, Nachname
- E-Mail
- Ggf. Tätigkeit, (Mobil-)Telefonnummer
- Buchungen und Termine im Produkt
- Endkundendaten (Name, E-Mail, ggf. je nach ihren Einstellungen u.a.: Adresse, Telefonnummer, Kundenmerkmale)
- Kommunikation des Auftraggebers mit dem Endkunden
- Weiter Daten die im Rahmen der genutzten Features (siehe Featuresliste) verarbeitet werden.

Docusign Envelope ID: D4774680-9C0C-4046-9F09-A088F187BA4C

Die jeweils aktuelle Featureliste und der damit zusammenhängenden Verarbeitungszwecke ist abrufbar unter https://498216.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/498216/Legal/shore-featurelist_21_03_05_DE.pdf

Die Kategorien der von der Verarbeitung betroffenen Personen sind: Kunden des Merchants und Mitarbeiter des Merchants.

3. Pflichten von Shore

3.1 Shore darf personenbezogene Daten nur im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung und gemäß den Weisungen des Merchants verarbeiten. Wird Shore durch das Recht der Europäischen Union oder der Mitgliedstaaten, dem sie unterliegt, zur weiteren Verarbeitung verpflichtet, teilt sie dem Merchants diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

3.2 Shore verwendet die zur Verarbeitung überlassenen Daten für keine anderen, insbesondere nicht für eigene Zwecke.

3.3 Shore verpflichtet sich, bei der Verarbeitung die Vertraulichkeit zu wahren.

3.4 Den bei der Datenverarbeitung durch Shore beschäftigten Personen ist es untersagt, personenbezogene Daten unbefugt zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen. Shore wird alle Personen, die von ihr mit der Bearbeitung und der Erfüllung dieser Vereinbarung betraut werden, entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichten.

3.5 Shore sichert zu, dass die bei ihr zur Verarbeitung eingesetzten Personen vor Beginn der Verarbeitung mit den relevanten Bestimmungen des Datenschutzes und dieser Vereinbarung vertraut gemacht wurden.

3.6 Shore unterstützt den Merchants unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihr zur Verfügung stehenden Informationen bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten.

3.7 Shore unterstützt den Merchants nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Kapitel III der DSGVO genannten Rechte der Betroffenen, nachzukommen.

3.8 Macht ein Betroffener Rechte, etwa auf Auskunftserteilung, Berichtigung oder Löschung hinsichtlich seiner Daten, unmittelbar gegenüber Shore geltend teilt sie dies unverzüglich dem Merchant mit und wartet dessen Weisung ab.

3.9 Nicht gesetzlich vorgeschriebene und über den üblichen Umfang hinausgehende Unterstützung ist Shore vom Merchant im Stundensatz von 180 Euro zzgl. MwSt. zu vergüten.

Docusign Envelope ID: D4774680-9C0C-4046-9F09-A088F187BA4C

4. Technisch und organisatorische Maßnahmen

4.1 Shore trifft alle erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des Merchants gemäß Artikel 32 DSGVO, insbesondere mindestens die in der **Anlage 2** aufgeführten Maßnahmen.

4.2 Eine Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt Shore vorbehalten, wobei sie sicherstellt, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.

4.3 Shore sichert zu, dass die im Auftrag verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen strikt getrennt werden (logische Trennung).

5. Unterauftragsverhältnisse

5.1 Die Beauftragung von Subauftragsnehmern ist zugelassen. Dem Kunden wird ein Widerspruchsrecht innerhalb von 30 Tagen ab Versand der Mitteilung über den Einsatz des neuen Subauftragnehmers eingeräumt. Die Mitteilung erfolgt per E-Mail an die in der Applikation hinterlegte E-Mailadresse des Administrators.

5.2 Shore hat bei der Beauftragung von Subunternehmern diese gemäß den Regelungen dieser Vereinbarung zu verpflichten und dabei sicherzustellen, dass der Merchant seine Rechte aus dieser Vereinbarung direkt gegenüber den Subunternehmern geltend machen kann. Sofern eine Einbeziehung von Subunternehmern in einem Drittland erfolgt, hat Shore sicherzustellen, dass im Rahmen der Verarbeitung beim jeweiligen Subunternehmer ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet ist und die Voraussetzungen der Artikel 44 ff. DSGVO erfüllt sind. Shore wird dem Merchant auf Verlangen den Abschluss der vorgenannten Vereinbarung mit seinen Subunternehmern nachweisen. Der Merchant ermächtig Shore falls erforderlich in seinem Namen die von der EU definierten Standardvertragsklauseln inkl. allfällig notwendiger Zusatzvereinbarungen abzuschließen.

5.3 Die vertraglich vereinbarten Leistungen werden durch Einschaltung der in der **Anlage 3** genannten Subunternehmer durchgeführt. Eine weitere Subbeauftragung durch die Subauftragnehmer ist zulässig, sofern die Voraussetzungen dieser Vereinbarung durch die Subauftragnehmer eingehalten werden.

5.4 Ein Unterauftragsverhältnis im Sinne dieses Abschnitts 5 liegt nicht vor, wenn Shore Dritte mit Dienstleistungen beauftragt, die als reine Nebenleistung anzusehen sind. Dazu gehören z.B. Post-, Transport-, Versandleistungen, Reinigungsleistungen, Telekommunikationsleistungen ohne konkreten Bezug zur Leistung, die Shore für den Merchant erbringt.

6. Mitteilungspflichten

6.1 Bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen, Verdacht auf sicherheitsrelevante Vorfälle oder andere Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch Shore, durch bei ihr im Rahmen des Auftrags beschäftigte Personen oder durch Subauftragnehmer wird Shore den Merchant unverzüglich in Schriftform oder Textform informieren. Die Meldung über eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten enthält zumindest folgende Informationen:

Docusign Envelope ID: D4774680-9C0C-4046-9F09-A088F187BA4C

a) eine Beschreibung der Art der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, soweit möglich mit Angabe der Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen Personen, der betroffenen Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen personenbezogenen Datensätze;

b) den Namen und die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten oder einer sonstigen Anlaufstelle für weitere Informationen;

c) eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen der Verletzung des Schutzes der personenbezogenen Daten;

d) eine Beschreibung der von Shore ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und gegebenenfalls Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen.

6.2 Shore trifft unverzüglich verhältnismäßige Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen für die Betroffenen.

6.3 Sollten die Daten des Merchants bei Shore durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenzverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so informiert Shore den Merchant unverzüglich darüber, sofern ihr dies nicht durch gerichtliche oder behördliche Anordnung untersagt ist. Shore wird in diesem Zusammenhang alle relevanten Parteien darüber informieren, dass die Entscheidungshoheit über die Daten ausschließlich beim Merchant als „Verantwortlichem“ im Sinne der DSGVO liegt.

7. Weisungsrecht

7.1 Shore darf personenbezogene Daten nur im Rahmen der Verträge und gemäß den Weisungen des Merchants erheben oder verarbeiten; Hiervon nicht erfasst sind Verarbeitungen die nicht im Auftrag sondern als eigenständige Verantwortliche durch Shore erfolgen. Wird Shore durch das Recht der Europäischen Union oder der Mitgliedstaaten, dem er unterliegt, zur weiteren Verarbeitung verpflichtet, teilt sie dem Merchant diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit.

7.2 Die Weisungen des Merchants werden anfänglich durch die in **Anlage 1** genannten Features und der damit zusammenhängenden Verarbeitungen festgelegt und können vom Merchant danach in schriftlicher Form oder in Textform durch einzelne Weisung geändert, ergänzt oder ersetzt werden. Der Merchant ist jederzeit zur Erteilung entsprechender Weisungen berechtigt. Die weisungsberechtigten Personen ergeben sich aus der **Anlage 4.**

7.3 Alle erteilten Weisungen die von den definierten Prozessen der SaaS Applikation im Rahmen der Featureliste abweichen sind sowohl vom Merchant als auch von Shore zu dokumentieren. Weisungen, die über die in der vereinbarte Leistung hinausgehen, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt.

7.4 Ist Shore der Ansicht, dass eine Weisung des Merchants gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt, hat sie den Merchant unverzüglich darauf hinzuweisen. Shore ist berechtigt, die Durchführung der betreffenden Weisungen so lange auszusetzen, bis diese durch den Merchant bestätigt oder geändert wird. Shore darf die Durchführung einer offensichtlich rechtswidrigen Weisung ablehnen.

Docusign Envelope ID: D4774680-9C0C-4046-9F09-A088F187BA4C

8. Kontrollrechte des Merchants

8.1 Der Merchant ist berechtigt, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarung bei Shore in angemessenem Umfang zu kontrollieren. Der Merchant wird Kontrollen nur im erforderlichen Umfang durchführen und die Betriebsabläufe von Shore dabei nicht unverhältnismäßig stören.

8.2 Shore ist verpflichtet, dem Merchant auf dessen mündliche oder schriftliche Anforderung innerhalb einer angemessenen Frist alle Auskünfte und Nachweise zur Verfügung zu stellen, die zur Durchführung einer Kontrolle der technischen und organisatorischen Maßnahmen von Shore erforderlich sind.

8.3 Der Merchant dokumentiert das Kontrollergebnis und teilt es Shore mit. Werden bei der Kontrolle Sachverhalte festgestellt, deren Art zur künftigen Vermeidung Änderungen des angeordneten Verfahrensablaufes erfordert, teilt der Merchant Shore die notwendigen Verfahrensänderungen unverzüglich mit.

9. Haftung

Die Haftung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern die Verträge keine anderweitige Regelung enthalten.

10. Außerordentliches Kündigungsrecht

Der Merchant kann die Verträge fristlos ganz oder teilweise kündigen, wenn Shore seinen Pflichten aus dieser Vereinbarung nicht nachkommt, Bestimmungen der DSGVO vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder eine Weisung des Merchants nicht ausführen kann oder will. Bei einfachen d.h. weder vorsätzlichen noch grob fahrlässigen Verstößen setzt der Merchant Shore eine angemessene Frist, innerhalb welcher Shore den Verstoß abstellen kann.

11. Beendigung der Verträge

11.1 Shore wird dem Merchant nach Beendigung eines der Verträge oder jederzeit auf dessen Anforderung alle ihm überlassenen Unterlagen, Daten und Datenträger zurückgeben oder auf Wunsch des Merchants löschen, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht. Ohne gegenteilige Weisung des Merchants innerhalb von 60 Tagen nach Kündigung der Verträge ist Shore ermächtigt alle Daten zu löschen. Shore hat den dokumentierten Nachweis der ordnungsgemäßen Löschung zu führen. Sollte der Merchant eine weitere Speicherung der Daten über die Vertragslaufzeit hinaus wünschen, fallen hierfür weiterhin die vollen monatlichen Gebühren gemäß den zuvor genutzten Paketen an.

11.2 Shore ist verpflichtet, auch über das Ende der Verträge hinaus die im Zusammenhang mit den Verträgen bekannt gewordenen Daten vertraulich zu behandeln.

Docusign Envelope ID: D4774680-9C0C-4046-9F09-A088F187BA4C

12. Schlussbestimmungen

12.1 Shore und der Merchant sind sich darüber einig, dass die Einrede des Zurückbehaltungsrechts durch Shore hinsichtlich der zu verarbeitenden Daten und der zugehörigen Daten ausgeschlossen ist.

12.2 Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen dieser Schriftformvereinbarung. Festgehalten wird, dass keine mündlichen Abreden bestehen.

12.3 Die Regelungen in den Verträgen werden durch diese Vereinbarung nicht berührt, soweit diese ihr nicht widersprechen. Im Falle einer Kollision gelten die Bestimmungen dieser Vereinbarung den Regelungen in den Verträgen ausdrücklich vor.

12.4 Sollten einzelne Teile dieser Vereinbarung ungültig sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Teile dieser Vereinbarung nicht berührt. Eine weggefallene Bestimmung ist durch diejenige zulässige bzw. gültige zu ersetzen, welche dem wirtschaftlichen Gehalt bzw. den verfolgten Zweck am nächsten kommt. Gleichermaßen ist bei Vertragslücken vorzugehen.

12.5 Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland sowie sachlich relevantem Unionsrecht, insbesondere der DSGVO.

12.6 Als Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dieser Vereinbarung wird das sachlich zuständige Gericht für München vereinbart.

Anlagen

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung
Anlage 2 – Technische und organisatorische Maßnahmen
Anlage 3 – Zugelassene Subdienstleister
Anlage 4 – Weisungsberechtigte Personen

Signiert von:
Benedikt Bergander
C072CDF6A45244A...

Shore GmbH vertreten durch
Benedikt Bergander

Merchant

Für ihre Unterlagen Unterschrift hier.

Docusign Envelope ID: D4774680-9C0C-4046-9F09-A088F187BA4C

Anlage 1 – Featureliste und AGB

Die aktuelle Featureliste ist abrufbar unter https://498216.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/498216/Legal/shore-featurelist_21_03_05_DE.pdf
Die aktuellen AGB sind abrufbar unter www.shore.com/de/rechtliches

Anlage 2 – Technische und organisatorische Maßnahmen

Die aktuellen technischen und organisatorischen Maßnahmen sind abrufbar unter lp.shore.com/de/listoftoms

Anlage 3 – Zugelassene Subdienstleister

Shore nimmt für die Verarbeitung von Daten im Auftrag des Merchants Leistungen von Dritten in Anspruch, die in ihrem Auftrag Daten verarbeiten („Unterauftragsverarbeiter“).
Die Unternehmen sind abrufbar unter lp.shore.com/de/listofsubcontractors

Anlage 4 – Weisungsberechtigte Personen

Weisungsempfangsberechtigte Personen von Shore
Alle Beschäftigten der Shore GmbH in den Abteilungen Sales, Support, Product und Management.

Weisungsberechtigte Personen des Merchants
Alle Beschäftigten des Merchants die einen Administrativ-Zugang zur Applikation von Shore besitzen.