Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Studiolotse

Stand: 20. November 2026 · Fassung agb-2026-11-20

Studiolotse GmbH, Bahnhofstraße 5, 86971 Peiting · Amtsgericht München, HRB 317864 · Geschäftsführer: Florian Kröll

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge über die Nutzung der Software Studiolotse zwischen der Studiolotse GmbH („Studiolotse“, „wir“) und ihren Kunden („Kunde“, „Sie“).
2. Studiolotse richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, insbesondere Betreiber von Fitness- und Gesundheitsstudios. Bei der Anmeldung bestätigt der Kunde gesondert, dass er in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Verträge mit Verbrauchern schließen wir nicht.
3. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn wir ihnen ausdrücklich in Textform zustimmen.

§ 2 Vertragsgegenstand

1. Studiolotse ist eine Software zur Nutzung über das Internet (Software as a Service). Sie unterstützt Studios bei Werbung, Anfragen, Probetrainings, Mitgliederbindung und Organisation.
2. Welche Funktionen der Kunde nutzen kann, richtet sich nach dem gebuchten Tarif (§ 4). Die jeweils aktuelle Beschreibung der Tarife ist unter studiolotse.de/preise abrufbar. Maßgeblich ist der Stand bei Vertragsschluss.
3. Wir entwickeln Studiolotse laufend weiter. Wir dürfen Funktionen ändern, ersetzen oder ergänzen, solange der vereinbarte Kern des gebuchten Tarifs erhalten bleibt und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Wesentliche Funktionen entfernen wir nur mit einer Ankündigung von sechs Wochen in Textform; der Kunde kann dann zum Zeitpunkt der Änderung kündigen.
4. Nicht Vertragsgegenstand sind Leistungen Dritter, die der Kunde über Studiolotse anbindet (§ 7), insbesondere Werbeplattformen, die Mitgliederverwaltung (z. B. Magicline), Telefon- und Nachrichtendienste. Für deren Verfügbarkeit und Bedingungen sind die jeweiligen Anbieter verantwortlich.

§ 3 Vertragsschluss und Zugang

1. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde die Anmeldung unter studiolotse.de/start mit Auswahl eines Tarifs und Zahlungsweise abschließt und die erste Zahlung bei unserem Zahlungsdienstleister ausgelöst ist. Wir bestätigen den Vertragsschluss per E-Mail.
2. Diese AGB und der Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung kann der Kunde bei der Anmeldung als PDF herunterladen und speichern. Die Bestätigungs-E-Mail nennt die geltende Fassung.
3. Nach Vertragsschluss richten wir das Studio ein und senden dem Kunden die Zugangsdaten. Der Kunde hält seine Zugangsdaten geheim und ist für alle Handlungen unter seinen Zugängen und den Zugängen seiner Mitarbeiter verantwortlich.
4. Einen kostenlosen Testzeitraum gibt es nicht.

§ 4 Tarife und Preise

1. Es gelten folgende Preise, jeweils zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer (derzeit 19 %):

Tarif	monatlich	jährlich
Basic	149 €	1.490 €
Pro	299 €	2.990 €
Premium	549 €	5.490 €

2. Der jährliche Preis entspricht zehn Monatsbeiträgen und ist für das ganze Vertragsjahr im Voraus fällig.
3. In jedem Tarif mit Nachrichten ist pro Monat eine Freimenge enthalten: 1.000 Nachrichten oder eine Nachricht je aktivem Mitglied, je nachdem, was mehr ist. SMS und WhatsApp zählen zusammen. Als eine Nachricht zählt jeder SMS-Teil (lange SMS werden technisch in mehrere Teile geteilt, jeder Teil zählt einzeln) und jede WhatsApp-Vorlagennachricht, die außerhalb eines offenen 24-Stunden-Gesprächs gesendet wird. Antworten in einem offenen WhatsApp-Gespräch zählen nicht.
4. Jede Nachricht über der Freimenge kostet 0,12 € zuzüglich Umsatzsteuer. Wir stellen den Monat nach seinem Ende fest (Mitgliederzahl und Tarif zu diesem Zeitpunkt) und berechnen die Nachrichten über der Freimenge mit der nächsten Abbuchung. Bei jährlicher Zahlung sammeln wir die Beträge und berechnen sie, sobald sie 5 € erreichen. Nicht verbrauchte Freimengen verfallen am Monatsende. Gesprächsminuten am Telefon stehen in der Tarifbeschreibung.
5. Die Kosten für Werbung (Werbebudget) bei Meta, Google oder anderen Plattformen sind nicht im Preis enthalten. Der Kunde zahlt sie direkt an die jeweilige Plattform.
6. Wir dürfen die Preise höchstens einmal in zwölf Monaten mit einer Ankündigung von sechs Wochen in Textform anpassen, soweit sich unsere Kosten erhöht haben (insbesondere für Hosting, KI-Nutzung, Zahlungs- und Nachrichtendienste und Lizenzen). Die Erhöhung übersteigt diese Kostensteigerung nicht und beträgt höchstens 10 % im Jahr. Bei jährlicher Zahlung gilt sie erst ab der nächsten Verlängerung. Der Kunde kann bei jeder Erhöhung zu ihrem Wirksamwerden kündigen. Darauf weisen wir in der Ankündigung hin.

§ 5 Zahlung, Zahlungsverzug

1. Die Abrechnung erfolgt über unseren Zahlungsdienstleister Stripe per Karte oder SEPA-Lastschrift im Voraus für den jeweiligen Abrechnungszeitraum (Monat oder Jahr). Die Rechnung stellen wir elektronisch bereit.
2. Bei SEPA-Lastschrift schalten wir den Zugang bereits frei, während die erste Lastschrift bearbeitet wird. Wird diese erste Lastschrift zurückgegeben, pausieren wir den Zugang, bis sie beglichen ist.
3. Schlägt eine spätere fällige Zahlung fehl, informieren wir den Kunden per E-Mail. Ist die Zahlung 14 Tage danach nicht beglichen, dürfen wir den Zugang pausieren, bis die offene Zahlung beglichen ist. Während einer Pause versendet Studiolotse keine Nachrichten an Kunden des Studios. Die Daten bleiben erhalten.
4. Ist der Zugang wegen einer offenen Zahlung 30 Tage pausiert, dürfen wir den Vertrag außerordentlich kündigen. Gebühren, die uns durch eine vom Kunden zu vertretende Rücklastschrift entstehen, trägt der Kunde.
5. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

§ 6 Laufzeit und Kündigung

1. Die Mindestlaufzeit beträgt drei Monate ab Vertragsschluss. Bei monatlicher Zahlungsweise verlängert sich der Vertrag danach jeweils um einen Monat, bei jährlicher Zahlungsweise läuft er ein Jahr und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht gekündigt wird.

2. Der Kunde kann jederzeit kündigen, direkt in Studiolotse unter Einstellungen › Abrechnung oder in Textform an uns (E-Mail genügt). Die Kündigung wirkt frühestens zum Ende der Mindestlaufzeit, danach zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums. Eine Kündigung kann bis zu ihrem Wirksamwerden in Studiolotse zurückgenommen werden. Das Recht zum Anbieterwechsel nach § 13 bleibt unberührt.
3. Wir können mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Abrechnungszeitraums kündigen.
4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
5. Ein Wechsel in einen höheren Tarif wirkt sofort; der Unterschiedsbetrag wird anteilig berechnet. Ein Wechsel in einen niedrigeren Tarif wirkt zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums. Mit dem Wechsel in einen niedrigeren Tarif stehen Funktionen des höheren Tarifs nicht mehr zur Verfügung; Inhalte, die nur im höheren Tarif veröffentlicht werden können (z. B. Kampagnenseiten), sind dann nicht mehr öffentlich erreichbar. Gespeicherte Daten bleiben erhalten.

§ 7 Anbindung von Diensten Dritter

1. Für einzelne Funktionen verbindet der Kunde Studiolotse mit eigenen Konten bei Dritten, z. B. Meta (Facebook, Instagram), Google, Magicline, Telefon- oder Nachrichtendiensten. Der Kunde erteilt Studiolotse dafür die erforderlichen Berechtigungen und kann sie jederzeit entziehen.
2. Für diese Konten gelten die Bedingungen der jeweiligen Anbieter. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sie einzuhalten, insbesondere die Werberichtlinien von Meta und Google.
3. Werbebudgets legt der Kunde fest. Studiolotse kann Budgets innerhalb der vom Kunden gesetzten Grenzen automatisch zwischen Kampagnen verschieben und Kampagnen pausieren. Ohne Freigabe des Kunden erhöht Studiolotse das vom Kunden festgelegte Gesamtbudget nicht.
4. Für Ausfälle, Sperrungen oder Änderungen bei Diensten Dritter sind wir nicht verantwortlich. Wir informieren den Kunden, sobald wir davon erfahren, und passen die Anbindung an, soweit uns das zumutbar ist.

§ 8 Pflichten des Kunden

1. Der Kunde ist für die Inhalte verantwortlich, die er in Studiolotse einstellt oder über Studiolotse veröffentlichen lässt (Texte, Bilder, Videos, Angebote, Preise). Er stellt sicher, dass er die nötigen Rechte daran hat und dass die Inhalte nicht gegen Gesetze oder Rechte Dritter verstoßen.
2. Der Kunde verschickt über Studiolotse Werbung (E-Mail, SMS, WhatsApp, Anrufe) nur an Personen, die dafür wirksam eingewilligt haben oder bei denen eine gesetzliche Ausnahme greift. Studiolotse stellt dafür Werkzeuge zur Einwilligungsverwaltung bereit; die rechtliche Verantwortung für die Ansprache seiner Kunden trägt der Kunde.
3. Angaben zu Öffnungszeiten, Preisen, Angeboten und Kursen hält der Kunde aktuell. Die KI-Assistentin von Studiolotse beantwortet Anfragen auf Grundlage dieser Angaben.
4. Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer Verletzung dieser Pflichten beruhen, soweit er die Verletzung zu vertreten hat.

§ 9 Künstliche Intelligenz

1. Studiolotse nutzt KI-Modelle, zum Beispiel für Antworten an Interessenten, Textvorschläge und Auswertungen. KI kann Fehler machen. Wir gestalten Studiolotse so, dass die KI nur auf Angaben aus dem Wissen des Studios zurückgreift und keine Zahlen erfindet.
2. Vorschläge der KI, die veröffentlicht oder versendet werden sollen, kann der Kunde vorher prüfen. Wo Studiolotse auf Wunsch des Kunden selbständig antwortet oder Werbung steuert, bleibt der Kunde für das Ergebnis gegenüber

seinen Kunden verantwortlich.

3. Studiolotse gibt keine Garantie für bestimmte Ergebnisse, insbesondere nicht für eine bestimmte Zahl an Anfragen, Probetrainings oder neuen Mitgliedern.
4. Die KI-Assistentin gibt sich gegenüber Interessenten und Mitgliedern als KI zu erkennen. Der Kunde darf diesen Hinweis nicht entfernen oder umgehen und gibt Texte, die Studiolotse mit KI erzeugt, nicht als Antworten eines Menschen aus.

§ 10 Verfügbarkeit und Support

1. Wir bemühen uns um eine hohe Verfügbarkeit von Studiolotse. Wartungsarbeiten führen wir möglichst außerhalb der üblichen Öffnungszeiten von Studios durch und kündigen größere Wartungen vorher an.
2. Support erhält der Kunde per E-Mail und in Studiolotse. Wir antworten werktags in der Regel innerhalb eines Werktags.

§ 11 Haftung

1. Wir haften unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz und soweit wir eine Garantie übernommen haben.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf) haften wir nur für den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch in Höhe der Entgelte, die der Kunde für zwölf Monate seines Tarifs zu zahlen hat, mindestens 5.000 € je Schadensfall.
3. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren (§ 536a Abs. 1 BGB), ist ausgeschlossen.
4. Für den Verlust von Daten haften wir nur in dem Umfang, der bei regelmäßiger Datensicherung durch uns entstanden wäre.
5. Für Werbeausgaben, die der Kunde an Plattformen zahlt, haften wir nur nach Maßgabe der Absätze 1 bis 3.
6. Eine zwingende Haftung nach der Datenschutz-Grundverordnung bleibt unberührt.

§ 12 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

1. Soweit wir personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeiten (z. B. Daten von Interessenten und Mitgliedern), gilt der Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) unter studiolotse.de/avv. Er ist Teil dieses Vertrags; der Kunde stimmt ihm mit diesen AGB zu.
2. Die Daten speichern wir auf Servern in der Europäischen Union (Frankfurt am Main). Die eingesetzten Unterauftragsverarbeiter sind im AVV aufgeführt.
3. Für eigene Daten des Kunden als Vertragspartner gilt unsere Datenschutzerklärung.

§ 13 Anbieterwechsel, Datenexport, Löschung

1. Der Kunde kann jederzeit mit einer Frist von höchstens zwei Monaten in Textform verlangen, zu einem anderen Anbieter oder auf eigene Systeme zu wechseln oder seine exportierbaren Daten löschen zu lassen. Der Vertrag endet mit Abschluss des Wechsels, spätestens 30 Kalendertage nach Ablauf dieser Frist (Übergangszeitraum). Bereits gezahlte Entgelte für den laufenden Abrechnungszeitraum werden nicht erstattet.

2. Im Übergangszeitraum unterstützen wir den Wechsel angemessen, halten Studiolotse mit der gebotenen Sorgfalt und Sicherheit weiter bereit und weisen auf bekannte Risiken hin. Auf Anfrage geben wir die Informationen, die der Kunde für seinen Ausstieg braucht.
3. Exportierbar sind die Daten, die der Kunde oder Studiolotse für sein Studio gespeichert hat: Interessenten- und Mitgliederdaten, Einwilligungen, Termine und Probetrainings, Nachrichtenverläufe, Kampagnen- und Anzeigendaten, Dienstplan- und Teamdaten, Einstellungen sowie vom Kunden hochgeladene Inhalte. Der Export erfolgt in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format (CSV oder JSON), in Studiolotse selbst oder auf Anfrage durch uns. Nicht exportierbar sind unsere Software, interne Prompts und Modelleinstellungen sowie studioübergreifende, anonymisierte Auswertungen.
4. Nach Vertragsende pausieren wir das Studio. Die Daten können noch 90 Tage abgerufen werden; wir erinnern den Kunden vorher per E-Mail. In dieser Zeit kann der Kunde das Studio auch mit einem neuen Abo wieder aufnehmen. Danach löschen wir alle Daten des Studios vollständig, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht. Auf Wunsch löschen wir früher.
5. Für Wechsel, Export und Löschung berechnen wir keine Entgelte.

§ 14 Referenznennung

Wir dürfen den Namen und das Logo des Kunden als Referenz nennen, wenn der Kunde dem in Textform zugestimmt hat. Die Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden.

§ 15 Änderungen dieser AGB

1. Änderungen dieser AGB, die das Verhältnis von Leistung und Preis nicht verschieben (z. B. Anpassungen an neue Gesetze, Rechtsprechung oder neue Funktionen), teilen wir mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mit. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb dieser Frist, gelten die Änderungen als angenommen. Auf die Frist und die Folge des Schweigens weisen wir in der Mitteilung gesondert hin. Widerspricht der Kunde, kann er den Vertrag zum Inkrafttreten der Änderung kündigen.
2. Änderungen der Hauptleistungen und Preise erfolgen nur nach § 2 Abs. 3 und § 4 Abs. 6.

§ 16 Schlussbestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Sitz von Studiolotse, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
3. Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Anlage: Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

gemäß Art. 28 DSGVO, Anlage zu den Nutzungsbedingungen der Software Studiolotse

zwischen

dem Studio, dessen Inhaberin bzw. Inhaber diesem Vertrag in der Einrichtung von Studiolotse zustimmt Name, Rechtsform und Anschrift wie im Studio-Konto hinterlegt (nachfolgend „Verantwortlicher“ oder „Auftraggeber“)

und

Studiolotse GmbH (Amtsgericht München, HRB 317864) vertreten durch den Geschäftsführer Herrn Florian Kröll Bahnhofstraße 5, 86971 Peiting (nachfolgend „Auftragsverarbeiter“ oder „Auftragnehmer“)

Mit ihrer Eintragung ins Handelsregister führt die Gesellschaft diesen Vertrag unverändert als **Studiolotse GmbH** fort; ihre Daten, Pflichten und Rechte bleiben dieselben.

§ 1 Gegenstand und Dauer der Verarbeitung

1. **Gegenstand.** Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die webbasierte Software **Studiolotse** bereit und betreibt sie (studiolotse.de). Dabei verarbeitet er personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers. Die Software umfasst insbesondere:

- Anfrage- und Kontaktverwaltung,
- die digitale Assistentin „Hanna“,
- Probetraining-Buchung,
- Nachrichten per SMS und E-Mail,
- Mitgliederbindung und Treuekarte,
- Websites und Anfrageseiten des Studios,
- Werbung und Beiträge über die Werbe- und Social-Media-Konten des Studios,
- Dienstplan und Aufgaben für das Team,
- Handbuch und Auswertungen.

2. **Dauer.** Diese Vereinbarung gilt, solange der Auftraggeber Studiolotse nutzt. Sie endet automatisch mit dem Ende der Nutzung. Die nachvertraglichen Pflichten, insbesondere zur Rückgabe und Löschung der Daten (§ 9), bleiben unberührt.

§ 2 Art und Zweck der Verarbeitung

1. **Zweck.** Betrieb der Software für den Studiobetrieb des Auftraggebers, insbesondere:

a. Entgegennahme und Beantwortung von Anfragen über Website-Formular, Website-Chat, SMS und Meta-Sofortformulare. Telefon und WhatsApp kommen erst hinzu, wenn der Auftraggeber diese Funktionen freischaltet.

b. Beantwortung von Fragen und Buchung von Probetrainings durch die digitale Assistentin „Hanna“ auf Grundlage der Angaben des Auftraggebers.

c. Verwaltung von Interessenten, Mitgliedern und deren Anliegen, einschließlich Erinnerungen, Rückrufen und Nachfassen.

d. Versand von Service-Nachrichten per SMS und E-Mail. Werbenachrichten nur, soweit eine Einwilligung vorliegt.

e. Abgleich mit dem Mitgliederverwaltungssystem des Auftraggebers (zum Beispiel Magicline), soweit der Auftraggeber diese Verbindung herstellt.

f. Betrieb der Websites und Anfrageseiten des Auftraggebers, einschließlich Cookie-Hinweis und, nur nach Einwilligung der Besucher, Übermittlung von Ereignissen an das Werbekonto des Auftraggebers bei Meta.

g. Treuekarte und Prämien für Mitglieder.

h. Verbindung mit dem Google-Unternehmensprofil des Auftraggebers, soweit er sie herstellt.

i. Werbung über das Google-Ads-Konto des Auftraggebers, soweit er es verbindet: Rückmeldung von Probetrainings und Vertragsabschlüssen an Google (Klick-Kennung, Wert, Zeitpunkt, Auftragsnummer). Die E-Mail-Adresse geht nur SHA-256-gehasht und nur mit Einwilligung der Person mit.

j. Veröffentlichung von Beiträgen (Videos mit Begleittext) auf dem Instagram- und Facebook-Auftritt des Auftraggebers, soweit er ihn verbindet, und Abruf der Zahlen dazu (Reichweite, Aufrufe). Veröffentlicht wird nur Material, das der Auftraggeber selbst hochgeladen hat, und nur auf seine Freigabe.

k. Dienstplan, Schichtübergaben, Aufgaben und Handbuch für die Mitarbeitenden des Auftraggebers.

l. Auswertungen und Berichte für den Auftraggeber.

2. **Art.** Erhebung, Erfassung, Speicherung, Ordnen, Auslesen, Abfragen, Verwendung, Abgleich, Übermittlung (an den Auftraggeber sowie an die Unterauftragsverarbeiter nach § 7), Einschränkung und Löschung.

3. **Einsatz künstlicher Intelligenz.** Für die Assistentin „Hanna“ werden Gesprächsinhalte und die dafür nötigen Kontextdaten an einen KI-Anbieter (Anhang 2) übermittelt, der daraus eine Antwort erzeugt. Für Texte, die Studiolotse für den Auftraggeber formuliert (zum Beispiel Anzeigentexte, Beiträge, Entwürfe für Antwort- und Nachfassnachrichten, Seitentexte und Berichte), werden ab dem 07.12.2026 die dafür nötigen Inhalte an einen weiteren KI-Anbieter (Anhang 2, Nr. 11) übermittelt.

- Die KI-Anbieter verwenden diese Daten nach ihren Vertragsbedingungen nicht zum Training ihrer Modelle.
- Gesprächspartner werden zu Beginn darauf hingewiesen, dass sie mit einer KI sprechen.
- Die Assistentin trifft keine Entscheidungen mit rechtlicher Wirkung gegenüber Mitgliedern (Art. 22 DSGVO), zum Beispiel keine Kündigungen und keine Vertragsänderungen.

§ 3 Art der personenbezogenen Daten

Verarbeitet werden insbesondere:

a. **Kontaktdaten:** Vor- und Nachname, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Anschrift, soweit angegeben.

b. **Angaben zu Anfrage und Mitgliedschaft:** Interesse, Termine, Probetraining, Tarif, Vertragsbeginn und -ende, Check-ins, letzter Besuch, Treuepunkte und Prämien. Geburtsdatum und Geschlecht, soweit das Mitgliederverwaltungssystem sie für eine Buchung verlangt. Aus dem Mitgliederverwaltungssystem außerdem Tag und Monat des Geburtstags (nie das Jahr): Sie werden beim Abgleich gespeichert und dem Team am Geburtstag in

der Tagesübersicht angezeigt. Ein Geburtstagsgruß an das Mitglied geht nur, wenn der Auftraggeber ihn einschaltet und eine Werbeeinwilligung vorliegt.

c. **Kommunikationsinhalte:** Nachrichten aus Chat, SMS und E-Mail sowie Notizen des Teams. Sobald freigeschaltet auch Zusammenfassungen von Telefongesprächen und WhatsApp-Nachrichten.

d. **Einwilligungen und Widersprüche** je Kanal, mit Zeitpunkt, Wortlaut und Nachweis.

e. **Daten der Mitarbeitenden:** Name, Kontaktdaten, Rolle und Rechte, Verfügbarkeiten, Schichten, Urlaub, Arbeitszeiten, Aufgaben. Lohnkosten je Stunde nur, soweit hinterlegt.

f. **Technische Daten:** IP-Adressen (in Einwilligungsnachweisen vollständig als Nachweis; zur Missbrauchsabwehr an öffentlichen Formularen vollständig in Anfrage-Zählern, die eine stündliche Bereinigung löscht, sobald sie älter als einen Tag sind; sonst gekürzt oder gehasht), Geräte- und Browserinformationen, Zeitstempel, Protokolle.

Besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne von Art. 9 DSGVO, insbesondere Gesundheitsdaten, werden nicht angefordert. Die Austrittsumfrage bietet keinen gesundheitlichen Kündigungsgrund mehr an. Hat ein Mitglied vor dem 29.10.2026 „Gesundheitliche Gründe“ gewählt, bleibt diese Auswahl gespeichert. Im Abschiedsgespräch kann das Team des Auftraggebers weiterhin „Gesundheitlich“ als Grund vermerken, dann ohne Notiz. Beide Angaben werden dem Team mit den übrigen Austrittsgründen angezeigt und in der Austrittsstatistik gezählt und nie für Werbung verwendet. Erwähnt eine Person Gesundheitsdaten unaufgefordert (etwa eine Verletzung im Chat), werden sie nur zur Bearbeitung ihres Anliegens gespeichert und verarbeitet, nicht ausgewertet und nie für Werbung verwendet.

Zahlungsdaten (Kontoverbindung, Kartendaten) verarbeitet der Auftragnehmer in Studiolotse nicht.

§ 4 Kategorien betroffener Personen

a. Interessenten und Besucher, die über Website, Chat, SMS, Telefon oder Anzeige Kontakt aufnehmen.

b. Mitglieder und ehemalige Mitglieder des Auftraggebers.

c. Mitarbeitende des Auftraggebers, die Studiolotse nutzen oder im Dienstplan geführt werden.

§ 5 Pflichten des Auftragnehmers

1. **Verarbeitung nach Weisung.** Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers. Diese Vereinbarung und die Einstellungen, die der Auftraggeber in der Software vornimmt, sind die initiale Weisung. Weitere Weisungen erteilen in Textform:

- die Inhaberin bzw. der Inhaber des Studios,
- Personen, denen der Auftraggeber in Studiolotse das Recht „Studio verwalten“ gegeben hat.

2. **Vertraulichkeit.** Der Auftragnehmer hat alle mit der Verarbeitung befassten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet. Bei Einsatz weiterer Personen stellt er die Verschwiegenheitsverpflichtung sicher.

3. **Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs).** Der Auftragnehmer trifft alle erforderlichen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO. Die bestehenden TOMs sind in **Anhang 1** beschrieben. Er darf sie weiterentwickeln, solange das Schutzniveau nicht sinkt.

4. **Unterstützung des Verantwortlichen.** Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber:

- bei Anträgen betroffener Personen (Art. 15 bis 22 DSGVO),
- bei Meldungen von Datenschutzverletzungen (Art. 33, 34 DSGVO),
- bei Datenschutz-Folgenabschätzungen (Art. 35, 36 DSGVO).

5. **Meldung von Verletzungen.** Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, spätestens binnen 24 Stunden nach Kenntnisnahme, über jede Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten. Die Meldung enthält alle Angaben, die der Auftraggeber für seine Meldung nach Art. 33 DSGVO braucht, soweit sie bekannt sind.

6. **Verarbeitungsverzeichnis.** Der Auftragnehmer führt ein Verzeichnis aller Verarbeitungstätigkeiten im Auftrag (Art. 30 Abs. 2 DSGVO).

7. **Anzeige bei rechtlich zweifelhaften Weisungen.** Hält der Auftragnehmer eine Weisung für rechtswidrig, zeigt er dies unverzüglich an. Er darf die Ausführung aussetzen, bis der Auftraggeber sie bestätigt oder ändert.

8. **Keine eigene Nutzung.** Der Auftragnehmer nutzt die Daten des Auftraggebers nicht für eigene Zwecke und nicht für andere Studios. Daten eines Studios werden nie verwendet, um die Software für ein anderes Studio zu verbessern. Einzige Ausnahme ist eine gemeinsame Sperrliste zum Schutz der Empfänger und der Zustellbarkeit: Meldet eine Person eine E-Mail als Spam oder ist eine Adresse unzustellbar, wird nur ein SHA-256-Hash der Adresse gespeichert. Andere Studios senden dann keine E-Mails an diese Adresse (bei Spam-Meldung dauerhaft, bei Unzustellbarkeit 180 Tage, die ein Studio für sich aufheben kann). Die anderen Studios erfahren dabei weder die Adresse noch, von welchem Studio die Meldung stammt.

§ 6 Kontrollrechte des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber kann sich regelmäßig, mindestens einmal jährlich, von der Einhaltung der TOMs überzeugen, grundsätzlich durch schriftliche Selbstauskunft des Auftragnehmers. Vor-Ort-Prüfungen sind nach Anmeldung mit angemessener Frist (mindestens 14 Tage) während der üblichen Geschäftszeiten möglich.

2. Die Kosten einer Vor-Ort-Prüfung trägt der Auftraggeber, sofern keine wesentlichen Verstöße festgestellt werden.

§ 7 Unterauftragsverarbeiter

1. Der Auftraggeber erteilt die allgemeine Genehmigung zum Einsatz der in **Anhang 2** aufgeführten Unterauftragsverarbeiter. Anbieter, die in Anhang 2 als „erst ab Freischaltung“ gekennzeichnet sind, verarbeiten Daten erst, wenn die jeweilige Funktion eingeschaltet ist.

2. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber mindestens 14 Kalendertage vorher in Textform über die geplante Beauftragung weiterer oder den Austausch bestehender Unterauftragsverarbeiter. Der Auftraggeber kann innerhalb dieser Frist aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund widersprechen. Kommt keine Einigung zustande, kann der Auftraggeber die Nutzung von Studiolotse außerordentlich kündigen.

3. Der Auftragnehmer verpflichtet jeden Unterauftragsverarbeiter vertraglich auf Datenschutzpflichten, die denen dieses Vertrags entsprechen. Alternativ setzt er nur Anbieter ein, deren eigene Auftragsverarbeitungsbedingungen ein gleichwertiges Schutzniveau gewährleisten.

4. **Drittlandtransfer.** Soweit Daten in Länder außerhalb des EWR übermittelt werden, insbesondere an Anbieter mit Sitz in den USA (Anhang 2), geschieht das nur mit geeigneten Garantien:

- dem Angemessenheitsbeschluss zum EU-US Data Privacy Framework (Art. 45 DSGVO), soweit der Anbieter zertifiziert ist,
- sonst den EU-Standardvertragsklauseln (Durchführungsbeschluss (EU) 2021/914).

Datenbank und Anwendung laufen in Rechenzentren in Frankfurt am Main.

5. **Systeme des Auftraggebers.** Die folgenden Systeme sind keine Unterauftragsverarbeiter des Auftragnehmers:

- Magicline (Sport Alliance GmbH),
- das Werbekonto des Auftraggebers bei Meta,
- sein Instagram- und Facebook-Auftritt,
- sein Google-Ads-Konto,
- sein Google-Unternehmensprofil,
- andere Systeme, die der Auftraggeber selbst vertraglich nutzt und mit Studiolotse verbindet.

Der Auftraggeber hat mit diesen Anbietern eigene Verträge. Der Auftragnehmer greift nur im Rahmen der Freigaben auf diese Systeme zu, die der Auftraggeber erteilt hat.

§ 8 Rechte der betroffenen Personen

1. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Wahrnehmung der Rechte betroffener Personen (Art. 15 bis 22 DSGVO). Auskunft, Export und Löschung einer Person sind in der Software möglich.

2. Wendet sich eine betroffene Person direkt an den Auftragnehmer, leitet er das Anliegen unverzüglich an den Auftraggeber weiter und beantwortet es nicht selbst, es sei denn, der Auftraggeber weist ihn dazu an.

§ 9 Rückgabe und Löschung nach Vertragsende

1. Mit Ende dieser Vereinbarung gibt der Auftragnehmer die Daten des Auftraggebers auf Wunsch in einem gängigen, maschinenlesbaren Format (CSV oder JSON) heraus.

2. Innerhalb von 30 Kalendertagen nach Übergabe, oder nach Vertragsende, wenn keine Herausgabe gewünscht ist, löscht der Auftragnehmer alle bei ihm gespeicherten personenbezogenen Daten des Auftraggebers. Sicherungskopien werden mit dem regulären Ablauf der Sicherungen gelöscht, spätestens nach 90 Tagen. Die Löschung wird auf Anfrage in Textform bestätigt.

3. Aufbewahrungspflichten nach Handels- und Steuerrecht (§ 257 HGB, § 147 AO) bleiben unberührt.

§ 10 Haftung und Schlussbestimmungen

1. Die Haftung der Parteien richtet sich nach Art. 82 DSGVO sowie nach den Regelungen der Nutzungsbedingungen von Studiolotse.

2. Bei Widersprüchen zwischen dieser Vereinbarung und den Nutzungsbedingungen gehen für datenschutzrechtliche Fragen die Regelungen dieser Vereinbarung vor.

3. Änderungen bedürfen der Textform. Es gilt deutsches Recht, ergänzend die DSGVO. Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen unberührt.

Anhang 1: Technische und organisatorische Maßnahmen (Art. 32 DSGVO)

Dieser Anhang beschreibt das Schutzniveau, das der Auftragnehmer dauerhaft einhält. Die Software wird laufend weiterentwickelt, und die Maßnahmen entwickeln sich mit ihr. Der Auftragnehmer darf sie ändern, wenn das Schutzniveau dabei nicht sinkt: Maßnahmen dürfen nur verbessert oder durch gleichwertige ersetzt werden (Art. 32 DSGVO). Wesentliche Änderungen teilt er auf Anfrage in Textform mit. Die jeweils aktuelle ausführliche Beschreibung erhält der Auftraggeber auf Anfrage.

1. Vertraulichkeit

Zutrittskontrolle

- Studiolotse betreibt keine eigenen Server.
- Datenbank und Anwendung laufen in Rechenzentren in Frankfurt am Main (Supabase auf AWS eu-central-1, Vercel `fra1`).
- Deren physische Sicherheit ist durch die Zertifizierungen der Anbieter nachgewiesen.

Zugangskontrolle

- Anmeldung nur mit persönlichem Benutzerkonto (Supabase Auth): per Passwort, Anmelden mit Google oder Passkey (Face ID/Fingerabdruck, biometrische Daten bleiben auf dem Gerät).
- Zwei-Faktor-Anmeldung (TOTP) steht für Inhaber und Mitarbeitende des Auftragnehmers zur Verfügung.

Zugriffskontrolle

- Rollen mit abgestuften Rechten (Inhaber, Team, Agentur) und 9 einzeln vergebbaren Rechten.
- Geld- und Lohnangaben nur mit dem jeweiligen Recht.
- Auf geteilten Bildschirmen an der Theke werden Namen gekürzt angezeigt.

Trennungskontrolle

- Jede Tabelle mit Studiodaten trägt die Studio-Kennung.
- Die Datenbank erzwingt die Trennung der Studios selbst (Row Level Security je Studio, technisch erzwungen, nicht nur in der Anwendung).
- Zugriffe des Teams laufen mit den Rechten der angemeldeten Person.
- Hintergrundprozesse (Versand, Abgleich) arbeiten immer auf genau ein Studio beschränkt.
- Vor jedem Release prüft ein automatischer Test die Studio-Trennung.
- Demo-Studios versenden technisch nie Nachrichten.

2. Integrität

Weitergabekontrolle

- Übertragung ausschließlich verschlüsselt (HTTPS/TLS).
- Zugangsschlüssel zu Systemen des Auftraggebers liegen verschlüsselt: Google-Schlüssel AES-256-GCM, an das Studio gebunden; Magicline-Schlüssel im Schlüsseltresor der Datenbank.
- Kontaktdaten, die nach Einwilligung an Meta oder Google Ads gehen, werden vorher mit SHA-256 gehasht.
- Push-Benachrichtigungen an das Team sind Ende-zu-Ende verschlüsselt.

- Zugangsschlüssel des Auftragnehmers liegen in serverseitigen Umgebungsvariablen, nicht im Quellcode.

Eingabekontrolle

- Unveränderliches Ereignisprotokoll für Einwilligungen (mit Zeitpunkt, Wortlaut, Quelle und IP-Adresse als Nachweis), Sendungen und Änderungen.
- Änderungsverlauf der Studio-Einstellungen.
- KI-Nutzung wird je Studio nur als Token-Anzahl protokolliert, ohne Inhalte.

Sende-Wächter

- Vor jedem Versand prüft die Software Einwilligung, Sperrliste und Kanal.
- Werbenachrichten nur mit nachgewiesener Einwilligung: Häkchen im Formular (Wortlaut, Fassung und Zeitpunkt gespeichert) oder Bestätigung über einen Link.
- Die automatischen Bindungs-Nachrichten bei nachlassenden Besuchen gehen nie an Mitglieder, die seit über 3 Monaten nicht mehr im Studio waren.
- Keine automatischen Verkaufsanrufe.

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit

- Datenbank als verwalteter Dienst (Supabase) in Frankfurt am Main.
- Vor jeder Änderung an der Datenbankstruktur ist eine vollständige Sicherung Pflicht: Das Änderungsskript prüft sie automatisch und verweigert die Änderung, wenn keine höchstens 30 Minuten alte Sicherung vorliegt.
- Die Sicherungen liegen verschlüsselt (FileVault) auf dem Arbeitsgerät des Auftragnehmers in Deutschland.
- Die Wiederherstellung ist dokumentiert und wurde erfolgreich geprobt (vollständig, Zeilenzahlen geprüft, Studio-Trennung intakt).

4. Löschung und Datenminimierung

- Automatische Löschjobs entfernen abgelaufene Daten: Terminreservierungen, Anfrage-Limits, Einwilligungsanfragen, Einstellungsverlauf, KI-Nutzungsprotokolle nach 13 Monaten.
- Eine Person lässt sich in der Software löschen (Art. 17 DSGVO): Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Notizen und Verknüpfungen werden entfernt, noch nicht versendete Nachrichten gestoppt.
- An die KI-Anbieter gehen nur die für die jeweilige Antwort oder den jeweiligen Text nötigen Inhalte.

5. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung

- Jede Änderung an der Software ist versioniert.
- Vor dem Ausrollen laufen automatisch Typprüfung, Tests (einschließlich Studio-Trennung) und Build.
- Ausgerollt wird nur nach ausdrücklicher Freigabe durch die Geschäftsführung, jedes Release mit Rückweg.
- Datenbankänderungen nur über ein Skript mit Sicherungspflicht, jede protokolliert.
- Die TOMs werden mindestens jährlich überprüft.
- Reaktion auf Sicherheitsvorfälle binnen 24 Stunden.

6. Organisation

- Zugriff auf die Daten aller Studios hat nur der Geschäftsführer, Florian Kröll. Weitere Personen erhalten Zugriff nur nach schriftlicher Verpflichtung zur Vertraulichkeit und mit Mitteilung an den Auftraggeber.

- Alle Personen mit Zugriff sind schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet.
- Arbeitsgeräte mit Vollverschlüsselung (FileVault), Anmeldung per Biometrie oder Passwort, automatische Bildschirmsperre.

Anhang 2: Unterauftragsverarbeiter

Die Liste ist die jeweils aktuelle. Änderungen kündigt der Auftragnehmer nach § 7 (2) mindestens 14 Kalendertage vorher in Textform an.

Nr.	Anbieter	Sitz / Ort der Verarbeitung	Zweck	Garantie Drittland
1	Supabase Inc.	USA; Datenbank in Frankfurt am Main (AWS eu-central-1)	Datenbank, Anmeldung, Schlüsseltresor	EU-SCC
2	Vercel Inc.	USA; Rechenzentrum Frankfurt am Main	Betrieb der Anwendung (Hosting)	EU-US Data Privacy Framework; EU-SCC
3	Anthropic Ireland, Limited	Irland, EU; Verarbeitung auch in den USA	KI-Modell für die Assistentin „Hanna“	EU-SCC (Auftragsverarbeitungsbedingungen von Anthropic)
4	Twilio Inc.	USA	Versand von SMS; Telefonnummer für Hanna am Telefon erst ab Freischaltung	EU-US Data Privacy Framework; Binding Corporate Rules; EU-SCC
5	Sendinblue SAS (Brevo)	Frankreich, EU	Versand und Empfang von E-Mails	nicht erforderlich
6	Google (Google Ireland Limited bzw. Google Cloud EMEA Limited)	Irland / USA	Anmelden mit Google; Studiosuche (Places); Treuekarte in Google Wallet und Search Console erst ab Freischaltung	EU-US Data Privacy Framework; EU-SCC
7	Eleven Labs Inc.	USA (New York)	Hanna am Telefon, **erst ab Freischaltung**	EU-US Data Privacy Framework; EU-SCC

Nr.	Anbieter	Sitz / Ort der Verarbeitung	Zweck	Garantie Drittland
8	Meta Platforms Ireland Limited	Irland, EU (Übermittlung an Meta Platforms, Inc., USA, möglich)	WhatsApp Business, **erst ab Freischaltung**	EU-US Data Privacy Framework; EU-SCC
9	Amazon Web Services EMEA SARL	Luxemburg, EU (Verarbeitung in Frankfurt am Main)	KI-Modell als Reserve für Nr. 3, **nur nach Umstellung mit Mitteilung an den Auftraggeber**	nicht erforderlich
10	Cloudflare, Inc.	USA	Bot-Schutz am Meldeformular für Mitglieder, **erst ab Freischaltung**	EU-US Data Privacy Framework; EU-SCC
11	OpenAI Ireland Limited	Irland, EU; Verarbeitung auch in den USA	KI-Modell für Texte, die Studiolotse für den Auftraggeber formuliert (Anzeigentexte, Beiträge, Antwort- und Nachfassentwürfe, Seitentexte, Berichte), **ab 07.12.2026**	EU-SCC (Auftragsverarbeitungsbedingungen von OpenAI)

Zustandekommen

Dieser Vertrag kommt zustande, wenn die Inhaberin bzw. der Inhaber des Studios ihm in der Einrichtung von Studiolotse zustimmt (Häkchen „Ich akzeptiere die Nutzungsbedingungen und den Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)“). Studiolotse speichert Zeitpunkt, Person und Fassung der Zustimmung; der Vertrag liegt damit in einem elektronischen Format vor (Art. 28 Abs. 9 DSGVO). Er ist jederzeit unter studiolotse.de/avv abrufbar. Eine neue Fassung gilt erst, wenn der Auftraggeber ihr zugestimmt hat.