

Datenschutzerklärung

COMuniq DialoX

**Social Messaging,
Chat & WhatsApp,
DialoX Creator,
Chat- und Voicebots,
Virtual Assistant,
SmartIVR,
WhatsApp Deflector**

Auerswald GmbH

Hordorfer Straße 36
D-38162 Cremlingen
Tel.: +49 5306 9200-0

Inhaltsverzeichnis

Datenschutzerklärung.....	1
Inhaltsverzeichnis.....	2
1. Präambel.....	3
1.1. Auerswald	3
1.2. Die DialoX Plattform: Dienste für Chat und Conversational AI	3
2. Datenschutz bei Auerswald	3
3. Personenbezogene Daten	4
3.1. Kategorien von betroffenen Personen	4
3.2. Betroffene personenbezogene Daten	4
3.3. Speicherdauer	5
3.4. Verarbeitungszweck.....	5
3.5. Betroffenenrechte und Löschung personenbezogener Daten	5
4. Geschäfts- und Auftragsverarbeitungs-Beziehungen.....	6
5. Unterauftragsverarbeiter	6
5.1. Enreach B.V. als Unterauftragsverarbeiter	6
5.2. Weitere Auftragsverarbeiter	7
5.3. Weitere Auftragsverarbeiter im Support-Fall	9
5.4. Weitere Auftragsverarbeiter in Professional Services Projekten	10
6. Weitere Beziehungen außerhalb der Kontrolle von Enreach	10
6.1. Vertrag zwischen dem Verantwortlichen und 360dialog GmbH.....	11
6.2. Vertrag zwischen dem Verantwortlichen und WhatsApp.....	11

1. Präambel

Dieses Dokument richtet sich an Partner und Geschäftskunden von Auerswald GmbH und dient der Darstellung des Datenschutzkonzeptes für die DialoX-Plattform, auf der zahlreiche Dienste aus dem COMuniq ONE Portfolio betrieben werden. Es beschreibt die Grundlagen der Verarbeitung personenbezogener Daten auf der Plattform im Auftrag der Kunden und Partner sowie welche Unterauftragsverarbeiter zum Einsatz kommen.

1.1. Auerswald

Auerswald GmbH „**Auerswald**“ ist Wholesale-Partner von Enreach Holding B.V. (Almere, NL) „**Enreach**“, dem Betreiber und Lieferant von COMuniq DialoX.

Das COMuniq ONE Portfolio von Auerswald umfasst Cloud-Telefonanlagen, SIP Trunks-, Telekommunikationsnetz- und Mobilfunkdienste sowie UC-, Contact Center- und Collaborations-Lösungen für Geschäftskunden.

1.2. Die DialoX Plattform: Dienste für Chat und Conversational AI

Zum Portfolio von COMuniq ONE gehören eine Reihe von Diensten und Funktionen für Chat- und Conversational AI-Anwendungen, die auf der Conversational AI Plattform DialoX durch die Enreach betrieben werden.

Dazu zählen unter anderem:

- DialoX Social Messaging
- DialoX Creator, DialoX Flows, DialoX Studio, DialoX Inbox
- EVA Virtual Assistant
- Voice- und Chatbots

sowie weitere Funktionalitäten, die als Bestandteil oder Add-On von anderen COMuniq-Diensten und Produkten auf der DialoX Plattform realisiert sind, unter anderem:

- SmartIVR
- WhatsApp Deflector
- Transkription von Anrufen und Voicemails
- Speech-to-Text, Text-to-Speech, Übersetzungen
- Call Screening (Reverse Voicemail)

2. Datenschutz bei Auerswald

Als Wholesaler softwarebasierter und cloudbasierter Kommunikationslösungen für mittelständische Unternehmen legt Auerswald besonderen Stellenwert auf die Einhaltung der Datenschutz- und Datensicherheits-Anforderungen von Partnern, Resellern und Kunden.

Durch die Implementierung technischer und organisatorischer Maßnahmen, welche sich nach den Vorgaben der EN ISO/IEC 27001:2022, dem BSI Grundschutzkompendium 2023

und den datenschutzrechtlichen Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes und der EU-DSGVO, sowie des Telekommunikationsgesetzes und des neuen Telekommunikations-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes richten, gewährleistet Auerswald sowie Enreach die Sicherstellung der Schutzziele Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität der ihr anvertrauten Daten. Hierzu bedient sich Enreach der vom BSI vorgegebenen Prozess- und Systembausteine, welche als umzusetzende Anforderungen die sicherheitstechnische Basis der DER (Detektion von Sicherheitsvorfällen und Reaktion bei Vorfällen) ergänzen.

Zur Bewertung auftretender Sicherheits-Risiken kommt bei Enreach ein Risikobewertungsprozess nach ISO/IEC 27005 zur Anwendung. Hierbei gibt es die Besonderheit, dass bei Feststellung besonderer Risiken neben Vorgaben des Grundschutzkompendiums des BSI im Einzelfall eine Risikobetrachtung nach BSI-Standard 200-3 vorgenommen wird.

Im Rahmen der Identifikation möglicher Risiken werden regelmäßig interne Audits im Bereich der „Internen IT“ vorgenommen. Diese Audits werden nach den Vorgaben der DIN EN ISO 19011 (Guidelines for Auditing Management Systems) durchgeführt.

Durch die Integration des deutschen Chief Information Security Officers (CISO) in die Sicherheitsorganisation der Enreach Gruppe werden die durch den BSI-Grundsatz geforderten hohen Sicherheitsanforderungen auch auf die Services ausgeweitet, die nicht in Deutschland betrieben werden.

3. Personenbezogene Daten

Im Rahmen der Kommunikationsdienste werden Telefonate, Chat- und sonstige Konversationen über die DialoX Plattform geführt. Dabei werden personenbezogene Daten der Nutzer verarbeitet. Dies beinhaltet die Verarbeitung der Kommunikationsinhalte mittels gesprochener oder geschriebener Sprache, sowie den Austausch von Dateianhängen und sonstigen Inhalten wie Bild- und Videonachrichten. Während der Nutzung werden technische Hintergrundinformationen zu den Nutzern wie Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Namen und Nutzernamen aus Sozialen Medien (z. B. WhatsApp), IP-Adressen, besuchte Webseiten etc. erfasst.

3.1. Kategorien von betroffenen Personen

- Mitarbeiter/Agenten des Verantwortlichen/Endkunden und Nutzer

3.2. Betroffene personenbezogene Daten

- Mitarbeiter/Agenten des Verantwortlichen/Endkunden:
 - Agenten Profile (Namen, E-Mail-Adressen), Login-Daten (Username, Passwort), Login/Logout Historie, Aktivitäten im System (z. B. Konfigurationsänderungen/-historie), Zugehörigkeit zu Funktionen/Rollen/Gruppen, Chat- und Konversations-Mitschriften inkl. Dateianhängen und Recordings.
- aller Nutzer des Produkts:
 - User Account inkl. Nutzernamen in genutzten Social Messaging Diensten,

Telefonnummer, IP-Adresse, Zeitzone, Browser, Zeitpunkt des ersten und letzten Kontakts, Sprache, Kontaktgeschichte inkl. kompletter Chatverlauf mit sämtlichen Inhalten des Chats, ggf. inkl. Klassifizierung des Chats und inkl. Daten in den geteilten Dokumenten/Anhängen, Zeitstempel, Voice Recordings, ggf. Web-Tracking der Webseiten-Besuche, auf denen der Chat eingebunden ist, Cookies zur Identifizierung des Nutzers

3.3. Speicherdauer

Es liegt in der Verantwortung des Verantwortlichen (=Geschäftskunden) zu entscheiden, wie lange Chat-Konversationen, Voice Recordings und verschriftete Gesprächsinhalte in der DialoX-Plattform gespeichert werden sollen, bevor sie automatisch gelöscht werden. Sofern der Dienst durch einen Fachhandelspartner der Auerswald beauftragt wurde, liegt es in der Verantwortung des Auerswald-Partners, die entsprechenden Einstellungen vorzunehmen. Standardmäßig sind die Plattformeinstellungen so definiert, dass Chatnachrichten (inkl. Anhänge), Voice Recordings und Gesprächsmitschriften nie gelöscht werden, es sei denn, die Einstellungen werden geändert. Sofern eine Speicherdauer vom Kunden vorgegeben ist, werden nach deren Ablauf die Konversationsinhalte inklusive der Recordings und Dateianhänge auf der DialoX Produktionsplattform und 7 Tage später aus der zu Sicherheitszwecken betriebenen Backup-Datenbank gelöscht, während Konfigurations-Logfiles und Meta-Daten zu den Konversationen für Audit- und Statistikzwecke gespeichert bleiben.

3.4. Verarbeitungszweck

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Diensten und Leistungen auf der DialoX-Plattform, soweit dies zur Durchführung des Hauptvertrages erforderlich ist.

Dazu zählt insbesondere der Betrieb von technischen Diensten, um die Kommunikation von Unternehmen mit anderen Kontaktpersonen (Endnutzern) über verschiedene Kontaktkanäle zu ermöglichen oder zu optimieren. Das beinhaltet – je nach beauftragter Leistung - Chat-Dienste zur Kommunikation per Webchat, WhatsApp oder über andere Social Messaging-Kanäle, die automatisierte Kommunikation mittels interaktiver Sprachportale, Voice- und Chatbots inklusive Umwandlung von Sprachkommunikation in Text und umgekehrt, die Aufzeichnung, Übersetzung oder Verschriftlichung der Kommunikation, sowie das Aufzeichnen und Weiterleiten von Anliegen und Informationen der Nutzer mit der Möglichkeit, Geschäftsprozesse anzustoßen oder zu automatisieren. Die Daten werden zur späteren Einsicht in die Konversationshistorie gespeichert.

3.5. Betroffenenrechte und Löschung personenbezogener Daten

Innerhalb der DialoX Plattform werden alle Nutzer, die mit dem Voice- oder Chatbot oder einem Menschen chatten, in einer Kontaktdatenbank erfasst. Entsprechend autorisierte Nutzer des Geschäftskunden oder des Auerswald-Partners können Zugriff auf diese Kontaktdatenbank bekommen – und dort auf Verlangen eines Betroffenen den jeweiligen Kontakt (=externer Nutzer) aus der Kontaktdatenbank löschen. Dadurch wird

der Nutzer inklusive aller seiner Konversationen, Chat-Nachrichten und Dateianhänge aus der DialoX-Plattform gelöscht.

Sofern ein von der Datenverarbeitung Betroffener seine Rechte (z. B. Recht auf Auskunft, Berichtigung oder Löschung gespeicherter Daten) beim Verantwortlichen geltend macht, kann jederzeit der Auerswald Support kontaktiert werden, der dann die notwendigen Schritte einleitet, damit der Verantwortliche dem Wunsch des Betroffenen gerecht werden kann.

4. Geschäfts- und Auftragsverarbeitungs-Beziehungen

COMuniq ONE und die DialoX-Dienste werden von Auerswald nur in Deutschland angeboten. Das Produkt und die Dienste werden von Fachhandels-Partnern von Auerswald an ihre Geschäftskunden weitervertrieben.

Der Fachhandels-Partner von Auerswald fungiert als Vermittler, Administrator und erster Ansprechpartner für den Endkunden. Der Dienstleistungsvertrag wird zwischen Geschäftskunden und Auerswald geschlossen.

Der Geschäftskunde, der einen unserer Dienste für seine Kommunikation einsetzt, ist im Sinne der DSGVO Verantwortlicher für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten. Insofern agiert die den Vertrag abschließende Einheit der Enreach-Gruppe aus der Sicht des Verantwortlichen als Unterauftragsverarbeiter.

5. Unterauftragsverarbeiter

5.1. Enreach B.V. als Unterauftragsverarbeiter

Die Enreach B.V. (Almere, NL) entwickelt und betreibt die DialoX Plattform im Auftrag der eigenen Töchter und Landesgesellschaften. Damit ist Enreach B.V. der zentrale Auftragsverarbeiter für die deutsche Einheit der Enreach-Gruppe bzw. Unterauftragsverarbeiter der Partner/Geschäftskunden, und als solcher im Auftragsverarbeitungsvertrag aufgeführt.

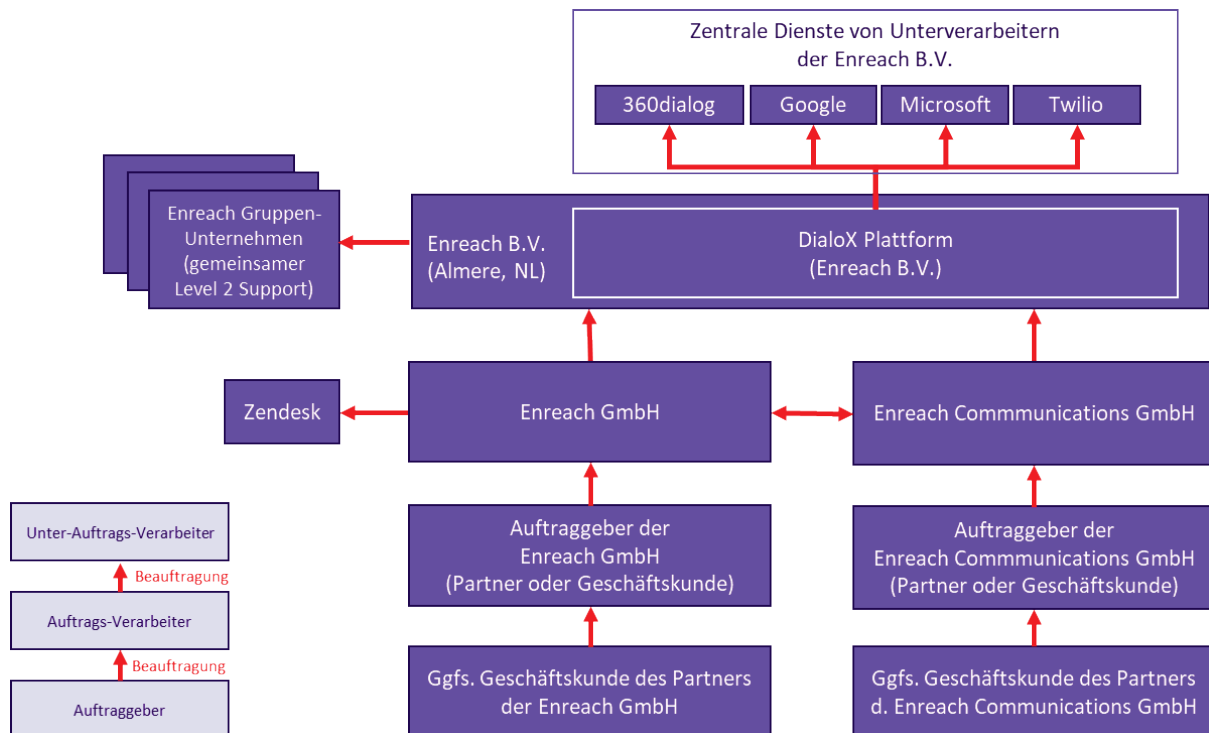


Abbildung 1: (Unter-)Auftragsverarbeitungsbeziehungen

5.2. Weitere Auftragsverarbeiter

Beim Betrieb der DialoX Plattform bedient sich Enreach B.V. einiger weiterer Auftragsverarbeiter, wie z. B. einiger Cloud-Dienste.

– Google Cloud

Leistungen: Betrieb des Rechenzentrums für die DialoX Plattform; Ausführung von KI-, Intenterkennungs-, Text-to-Speech und Speech-to-Text Services bei sprachbasierten Bots, Transkription und Übersetzungen von Texten und Inhalten bei Diensten mit Übersetzungsfunktion.

Als Verarbeitungsort sind Data Center innerhalb der Europäischen Union festgelegt.

Im Rahmen des Auftragsverarbeitungsvertrages zwischen Enreach und Google Inc. wurden die durch die EU empfohlenen Standardvertragsklauseln vereinbart.

Zudem ist Google LLC nach dem EU-U.S. Data Privacy Framework und dem Swiss-U.S. Data Privacy Framework zertifiziert und in die Data-Privacy-Framework-Liste aufgenommen worden (www.dataprivacyframework.gov/list).

Die bei KI-, Intenterkennungs-, Text-to-Speech, Speech-to-Text- und Übersetzungsdiensten verarbeiteten Inhalte werden von Google ausschließlich für die Erfüllung der Dienstleistung verarbeitet und von Google weder gespeichert noch für andere Zwecke (auch nicht für weitergehende Trainings der KI) genutzt.

– Microsoft Azure

Leistungen: Alternativer Betreiber des Rechenzentrums für die DialoX Plattform; Ausführung von KI-, Intenterkennungs-, Text-to-Speech und Speech-to-Text Services

bei sprachbasierten Bots, Transkription und Übersetzungen von Texten und Inhalten bei Diensten mit Übersetzungsfunktion.

Als Verarbeitungsort sind Data Center innerhalb der Europäischen Union festgelegt.

Im Rahmen des Auftragsverarbeitungsvertrages zwischen Enreach und Microsoft wurden die durch die EU empfohlenen Standardvertragsklauseln vereinbart.

Zudem ist die Microsoft Corporation nach dem EU-U.S. Data Privacy Framework und dem Swiss-U.S. Data Privacy Framework zertifiziert und in die Data-Privacy-Framework-Liste aufgenommen worden (www.dataprivacyframework.gov/list).

Die bei KI-, Intenterkennungs-, Text-to-Speech, Speech-to-Text- und Übersetzungsdiensten verarbeiteten Inhalte werden von Microsoft ausschließlich für die Erfüllung der Dienstleistung verarbeitet und von Microsoft weder gespeichert noch für andere Zwecke (auch nicht für weitergehende Trainings der KI) genutzt.

– **Twilio**

Leistungen: SMS-Versand und -Empfang

Als Verarbeitungsort sind Data Center innerhalb der Europäischen Union festgelegt.

Im Rahmen des Auftragsverarbeitungsvertrages zwischen Enreach und Twilio wurden die durch die EU empfohlenen Standardvertragsklauseln vereinbart.

Zudem ist Twilio Inc. nach dem EU-U.S. Data Privacy Framework und dem Swiss-U.S. Data Privacy Framework zertifiziert und in die Data-Privacy-Framework-Liste aufgenommen worden (www.dataprivacyframework.gov/list).

– **360dialog GmbH**

Sitz des Unternehmens: 360dialog GmbH, Torstr. 61, 10119 Berlin

Leistungen: Bereitstellung von Dienstleistungen und Abrechnungen in Verbindung mit der Schnittstelle zur Übermittlung von WhatsApp-Nachrichten inkl. Anhängen zwischen der DialoX-Plattform und WhatsApp/Meta. Enreach dockt die DialoX Plattform direkt über die Cloud API von WhatsApp an die Messaging Gateways von WhatsApp an. Dadurch ist 360dialog nicht in die Übermittlung der WhatsApp-Nachrichten eingebunden. Das Unternehmen kann jedoch in einzelnen Supportfällen eingeschaltet werden, wobei ihnen gegebenenfalls personenbezogene Daten aus der Nutzung des WhatsApp-Dienstes bezogen auf den jeweiligen Supportfall bekannt werden können. Darüber hinaus verarbeitet 360dialog personenbezogene Daten über den Nutzer, der die Registrierung der WhatsApp-Rufnummer im 360dialog Portal veranlasst.

360dialog nutzt für Betrieb der eigenen Plattform Rechenzentren der Google Cloud Plattform und von Amazon AWS mit Server-Standorten innerhalb der EU.

– **Mailgun Technologies, Inc.**

Teil der Sinch AB (Lindhagensgatan 74 Stockholm, 112 18 Sweden)

Sitz des Unternehmens: 112 E Pecan St #1135, San Antonio, TX 78205

Leistungen: Versand und Empfang von E-Mails, sofern keine andere E-Mail-Anbindung mit den Mailsystemen des Auftraggebers/Kunden hierfür genutzt wird.

E-Mails werden innerhalb von 7 Tagen nach dem Versand gelöscht.

Mailgun nutzt für den Versand der Mails für EU-Kunden Rechenzentren der Google Cloud Plattform mit Server-Standort innerhalb der EU.

Im Rahmen des Auftragsverarbeitungsvertrages zwischen Enreach und Mailgun wurden die durch die EU empfohlenen Standardvertragsklauseln vereinbart.

– **AppSignal B.V.**

Sitz: Rietwaard 4, 's-Hertogenbosch, Niederlande

Leistungen: Plattform- und Application Performance Monitoring

	DialoX Plattform generell	Dienste mit WhatsApp	Dienste mit SMS-Versand/-Empfang	Dienste mit Mailversand	Dienste mit Übersetzung	Dienste mit Text-to-Speech	Dienste mit Spracherkennung (Speech-to-Text)	Social Messaging	DialoX Creator	Voice-/Chatbots (Individualprojekte)	SmartIVR	WhatsApp Deflector	Call und Voicemail Transkriptionen
	DialoX Plattform						DialoX Produkte			UC Add-on Features			
Enreach GmbH / Enreach Communications GmbH	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Enreach B.V.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Zendesk, Inc.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Google Datacenter	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
AppSignal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Microsoft Azure				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
360dialog		x						x	o	o		x	
Twilio			x					o	o	o			
Mailgun				x				o	o	o	o	o	o
ThinkInNet								o	o	o			

Abbildung 2: Matrix der eingesetzten Unterauftragsverarbeiter (o = relevant, sofern genutzt)

5.3. Weitere Auftragsverarbeiter im Support-Fall

In Zusammenhang mit Support-Fällen (z. B. zur Klärung technischer Störungen) kommt es vor, dass personenbezogene Daten zu der jeweiligen Störung zwischen dem Auftraggeber/Verantwortlichen und Enreach ausgetauscht und bei Enreach verarbeitet werden. In diesem Zusammenhang werden die personenbezogenen Daten mit folgenden weiteren Auftragsverarbeitern geteilt:

– **Enreach Communications GmbH bzw. Enreach GmbH**

Die Enreach GmbH und die Enreach Communications GmbH betreiben eine gemeinsame Support-Organisation (Level 1 Support) und vertreten sich im Support gegenseitig, so dass Mitarbeiter beider Unternehmen im Support-Fall Zugang zu den personenbezogenen Daten zu dem entsprechenden Vorgang haben.

– **Enreach Konzernunternehmen und Ländergesellschaften**

Der Level 2 Support ist bei Enreach gruppenweit organisiert. Im Rahmen von Support-

Fällen werden personenbezogene Daten mit dem Group Level 2 Support geteilt. Mitarbeiter der unterschiedlichen Enreach Ländergesellschaften und Konzernschwestern haben im Support-Fall Zugang zu den personenbezogenen Daten.

Die Einheiten der Enreach-Gruppe haben die für den Austausch von Daten datenschutzrechtlich erforderlichen Verträge abgeschlossen.

– **Zendesk, Inc.**

Die deutsche Supportorganisation nutzt Zendesk als zentrales Ticketsystem. In Einzelfällen werden in den Tickets personenbezogene Daten, die im Rahmen von Support-Fällen ausgetauscht werden, in Zendesk gespeichert.

Die Daten werden bei Zendesk innerhalb der EU verarbeitet, es sind ein Auftragsverarbeitungsvertrag und im Zusammenhang hiermit die durch die EU empfohlenen Standardvertragsklauseln vereinbart worden.

Zudem ist Zendesk, Inc. nach dem EU-U.S. Data Privacy Framework und dem Swiss-U.S. Data Privacy Framework zertifiziert und in die Data-Privacy-Framework-Liste aufgenommen worden (www.dataprivacyframework.gov/list).

5.4. Weitere Auftragsverarbeiter in Professional Services Projekten

In manchen Projekten sind projektspezifische Professional Services für die Einrichtung oder Entwicklung der Dienste nach den Anforderungen der Kunden erforderlich. In der Regel werden diese Dienstleistungen durch den entsprechenden Wholesale- oder Fachhandelspartner der Enreach erbracht, der das Kundenprojekt akquiriert hat. In einzelnen Projekten kann stattdessen Enreach mit den entsprechenden Konfigurations- und Entwicklungsleistungen beauftragt werden. Im Einzelfall beauftragt Enreach ein externes Unternehmen mit den entsprechenden Arbeiten.

– **ThinkInNet B.V.**

Sitz der ThinkInNet B.V.: Steenakker 50, 6116 CN Roosteren, Niederlande

Leistungen: Konfiguration von Enreach Diensten, Erstellung von Enreach Virtual Assistant Applikationen (Voice- und Chatbot-Dienste) im Auftrag der Enreach GmbH; 2nd und 3rd Level Support

Verarbeitungsort: Roosteren, NL bzw. Strato Rechenzentren in Deutschland

Enreach hat mit ThinkInNet einen Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen.

6. Weitere Beziehungen außerhalb der Kontrolle von Enreach

Um einzelne Dienste nutzen zu können, muss der beauftragende Geschäftskunde in Einzelfällen weitere Vertragsbeziehungen mit externen Anbietern eingehen, auf die Auerswald und Enreach keinen weiteren Einfluss haben. Dies gilt insbesondere für die Nutzung von WhatsApp.

6.1. Vertrag zwischen dem Verantwortlichen und 360dialog GmbH

Der Inhaber des WhatsApp-Accounts (=Verantwortlicher) stimmt beim Onboarding des WhatsApp-Dienstes den Nutzungsbedingungen von 360dialog zu und schließt dabei einen eigenen Auftragsdatenverarbeitungsvertrag mit 360dialog:

<https://docs.360dialog.com/docs/useful/imprint-and-dataprivacy>

6.2. Vertrag zwischen dem Verantwortlichen und WhatsApp

Enreach verbindet die DialoX Plattform im Auftrag des Auftraggebers mit WhatsApp über die WhatsApp API / Messaging Gateways von WhatsApp Ireland Limited, um die Nachrichten zwischen dem Endnutzer und dem Inhaber der WhatsApp-Rufnummer (=dem Verantwortlichen) zu übermitteln. Insofern stellen wir nur die Verbindung zum WhatsApp Dienst her, ohne dass der WhatsApp-Dienst bei uns beauftragt wird.

Die Beauftragung der WhatsApp-Rufnummer oder des WhatsApp-Dienstes geschieht während der Buchung der WhatsApp-Rufnummer in einem **direktem Vertragsverhältnis zwischen dem entsprechenden Geschäftskunden (Inhaber der WhatsApp-Rufnummer) und WhatsApp/Meta**. WhatsApp ist somit kein Auftragsverarbeiter der Enreach.

Der Verantwortliche hat zur Nutzung des WhatsApp-Dienstes einen eigenen Vertrag sowie eine eigene Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung mit WhatsApp zu schließen, ohne die eine Nutzung von WhatsApp nicht möglich ist. Eine Beschreibung der auf diesen Vertrag zwischen dem Verantwortlichen und WhatsApp anzuwendenden Datenschutzrichtlinie von WhatsApp für Kunden mit Sitz in der EU findet man hier:

- <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea>
- <https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms>

Darin erklärt WhatsApp, dass Nachrichten zwischen dem Endnutzer und dem WhatsApp-Account des Geschäftskunden an der API-Schnittstelle zur DialoX-Plattform Ende-zu-Ende verschlüsselt sind, und dass WhatsApp den Inhalt der Nachrichten nicht kennt und nicht entschlüsseln kann.

Auerswald und Enreach haben keinen Einfluss auf die Verarbeitung von Daten durch WhatsApp.