Datenschutzerklärung

für die Website aldor.ai und die Anwendung „Aldor" der PflegeHelfer24 GmbH.

Version 1.3, Stand 28. August 2026.

1. Verantwortlicher

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist die PflegeHelfer24 GmbH,

Kantstraße 72, 10627 Berlin, E-Mail: hallo@aldor.ai, vertreten durch

die Geschäftsführer Benedikt Hübenthal, Djamal Sadaghiani und Dominik Hübenthal.

2. Datenschutzbeauftragter

Der Verantwortliche hat die heyData GmbH als externen Datenschutzbeauftragten benannt.

Kontakt: datenschutz@pflege-helfer24.de.

3. Drei Rollen – ein Überblick

- Website (aldor.ai): Beim Besuch unserer Website sind wir Verantwortlicher für die dabei anfallenden Daten (Ziffern 4–6).
- Anwendung „Aldor": Für die Konto-, Vertrags- und Abrechnungsdaten unserer Kunden (Anbieter von Betreuungs- und Alltagshilfeleistungen) und ihrer Benutzer sind wir Verantwortlicher (Ziffer 7).
- Klientendaten unserer Kunden: Daten, die unsere Kunden in der Anwendung über ihre Klienten verarbeiten – einschließlich Gesundheitsdaten –, verarbeiten wir ausschließlich im Auftrag des jeweiligen Kunden nach Art. 28 DSGVO (Ziffer 9).

4. Hosting und Server-Protokolle

Website und Anwendung werden ausschließlich in ISO-27001-zertifizierten Rechenzentren der

Hetzner Online GmbH in Deutschland (Falkenstein, Nürnberg) betrieben. Beim Aufruf unserer

Seiten verarbeiten wir technisch notwendige Verbindungsdaten (aufgerufene Seite, Datum und

Uhrzeit, Browsertyp, Betriebssystem). IP-Adressen werden in unseren Protokollen nur gekürzt

oder mit täglich wechselndem Schlüssel gehasht gespeichert; eine Zusammenführung mit anderen Daten findet nicht statt. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (sicherer und stabiler Betrieb).

5. Cookies

Wir setzen keine Werbe- oder Tracking-Cookies ein und binden keine Analyse-Dienste Dritter ein. Es kommen ausschließlich technisch notwendige Cookies zum Einsatz (Sitzung, Anmeldung, Spracheinstellung, Schutz vor Cross-Site-Request-Forgery). Diese sind für den Betrieb erforderlich (§ 25 Abs. 2 Nr. 2 TDDDG; Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO); eine Einwilligung ist hierfür nicht erforderlich.

6. Kontakt-, Demo- und Support-Anfragen

Wenn Sie uns über das Kontakt- bzw. Demo-Formular oder per E-Mail kontaktieren, verarbeiten wir die von Ihnen mitgeteilten Angaben (Name, E-Mail-Adresse, Organisation, Inhalt der Anfrage) zur Bearbeitung der Anfrage. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Anbahnung oder Durchführung eines Vertrags) bzw. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Wir löschen die Daten, sobald sie für die Bearbeitung nicht mehr erforderlich sind und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

7. Registrierung und Nutzung der Anwendung

(1) **Konto- und Vertragsdaten.** Bei der Registrierung und Nutzung von Aldor verarbeiten wir die Daten Ihrer Organisation und ihrer Benutzer (Name, E-Mail-Adresse, Rolle, Anmelde-Informationen, Vertrags- und Abrechnungsdaten) zur Bereitstellung der Anwendung. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

(2) **Zahlungsabwicklung.** Die Abrechnung des Aldor-Abonnements erfolgt über die Stripe Payments Europe, Ltd. (Irland). Zahlungsdaten (z. B. Kartendaten) werden direkt bei Stripe erhoben und nicht bei uns gespeichert. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

(3) **Bankabgleich (optional).** Aktiviert Ihre Organisation den Bankabgleich für die

Abrechnung, ruft die BANKSapi Technology GmbH (München) als zugelassener Kontoinformationsdienst Umsätze

des von Ihnen verbundenen Geschäftskontos ab. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

(4) **Adress-Eingabe und Routen.** Für Adress-Autovervollständigung, Geokodierung und

Routenberechnung nutzen wir die Google Maps Platform (Google Ireland Limited). Dabei werden

die eingegebene Adresse und technische Verbindungsdaten (einschließlich IP-Adresse) an Google

übermittelt. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b bzw. lit. f DSGVO.

(5) **Push-Benachrichtigungen.** Benachrichtigungen an mobile Endgeräte werden über die

Push-Dienste des jeweiligen Geräteherstellers zugestellt (derzeit Apple APNs). Übermittelt

werden Push-Token und Benachrichtigungstexte. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

(6) **KI-Funktionen.** KI-gestützte Hilfsfunktionen (z. B. der Lotte-Assistent und die

Dokumentenerkennung) verarbeiten die übergebenen Inhalte über Google Cloud Vertex AI in der

EU (Frankfurt); die Inhalte werden dort nicht gespeichert und nicht zum Training verwendet.

(7) **E-Mail- und SMS-Versand.** Transaktions-E-Mails versenden wir über eigene Systeme in

deutschen Rechenzentren. Aktiviert Ihre Organisation den SMS-Versand, erfolgt dieser über die

Twilio Ireland Limited.

(8) **Postalischer Briefversand (optional).** Aktiviert Ihre Organisation den Briefversand,

werden zu versendende Dokumente (z. B. Rechnungen) über die Pingen GmbH (Zürich, Schweiz)

gedruckt, kuvertiert und zugestellt. Übermittelt werden Name und Anschrift des Empfängers

sowie das zu versendende Dokument. Für die Schweiz besteht ein Angemessenheitsbeschluss der

Europäischen Kommission (Art. 45 Abs. 3 DSGVO). Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b

DSGVO; soweit Klientendaten betroffen sind, erfolgt die Verarbeitung im Auftrag des

jeweiligen Kunden (Ziffer 9).

8. Standortdaten in der mobilen App (GPS)

(1) **Wann die App auf den Standort zugreift.** Die mobile Aldor-App kann auf den Standort (GPS-Position) des von Ihnen genutzten Geräts zugreifen. Ob, wann und in welchem Umfang dies geschieht, entscheidet allein der Betreuungsdienst, für den Sie tätig sind, über die organisationsweite Einstellung „GPS-Modus". Diese Funktion ist standardmäßig deaktiviert; ohne Freischaltung durch den Betreuungsdienst erhebt die App keine Standortdaten. Beim ersten Zugriff fragt Ihr Gerät zusätzlich Ihre Erlaubnis ab; die Standortfreigabe können Sie jederzeit in den Einstellungen Ihres Geräts widerrufen.

(2) **Zu welchen Zwecken.** Ist die Funktion freigeschaltet, wird die Position zu folgenden Zwecken verarbeitet:

- Einsatznachweis beim Stempeln: Beim Beginn und Abschluss eines Einsatzes (Ein- und Ausstempeln) wird die zu diesem Zeitpunkt ermittelte Position erfasst, um die Anwesenheit beim Einsatz zu bestätigen und den Leistungs- und Zeitnachweis zu belegen.
- Live-Tourenübersicht (optional): In der erweiterten Betriebsart kann die App während einer aktiven Tour in Abständen die aktuelle Position übermitteln, damit die Disposition den Tourfortschritt auf einer Karte verfolgen kann.

Eine dauerhafte oder verdeckte Ortung außerhalb dieser Zwecke findet nicht statt: außerhalb eines Stempelvorgangs bzw. einer aktiven Tour werden keine Positionsdaten erhoben, und es wird kein Bewegungsprofil erstellt.

(3) **Welche Daten.** Erhoben werden Breiten- und Längengrad, die Genauigkeit der Ortung (in Metern) sowie der Zeitpunkt der Erfassung.

(4) **Verantwortlicher und Rechtsgrundlage.** Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer Standortdaten ist der Betreuungsdienst als Ihr Arbeitgeber; wir verarbeiten sie ausschließlich in dessen Auftrag nach Art. 28 DSGVO (Ziffer 9). Rechtsgrundlage ist das Beschäftigungsverhältnis (§ 26 BDSG) sowie Art. 6 Abs. 1 lit. b und lit. f DSGVO (Durchführung des Einsatzes, Nachweis der

erbrachten Leistung, Koordination der Tour). Fragen zu Zweck und Umfang der Standorterfassung sowie Auskunfts- und Löschbegehren richten Sie an Ihren Betreuungsdienst; an uns gerichtete Anfragen leiten wir unverzüglich dorthin weiter.

(5) **Speicherung, Löschung und Weitergabe.** Standortdaten werden verschlüsselt gespeichert (AES-256-GCM). Die Positionen der Live-Tourenübersicht werden nur flüchtig zwischengespeichert und nach kurzer Zeit automatisch verworfen. Beim Stempeln erfasste Positionen werden nach Abschluss der Tour gelöscht, sofern der Betreuungsdienst nicht die dauerhafte Aufbewahrung zum Leistungsnachweis gewählt hat. Standortdaten werden nicht an Dritte weitergegeben und nicht zu Werbezwecken verwendet.

9. Verarbeitung im Auftrag unserer Kunden (Klientendaten)

Unsere Kunden verarbeiten in Aldor personenbezogene Daten ihrer Klienten – darunter Gesundheitsdaten nach Art. 9 DSGVO (z. B. Pflegegrad und Betreuungsdokumentation). Verantwortlicher für diese Daten ist der jeweilige Kunde; wir verarbeiten sie ausschließlich in seinem Auftrag auf Grundlage eines Auftragsverarbeitungsvertrags nach Art. 28 DSGVO. Betroffene wenden sich für Auskunft, Berichtigung oder Löschung an den jeweiligen Anbieter ihrer Betreuungsleistung; an uns gerichtete Anfragen leiten wir unverzüglich dorthin weiter.

10. Empfänger und Unterauftragsverarbeiter

Wir geben personenbezogene Daten nur an die Dienstleister weiter, die für den Betrieb von Aldor erforderlich sind. Die vollständige, laufend aktualisierte Liste unserer Unterauftragsverarbeiter ist im Trust Center unter aldor.ai/vertrauen veröffentlicht. Soweit einzelne Dienste Daten in Drittländern verarbeiten (insbesondere Push-Benachrichtigungen und

der optionale Briefversand), geschieht dies auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission (Art. 45 DSGVO, z. B. Schweiz) oder geeigneter Garantien nach Art. 44 ff. DSGVO (EU-Standardvertragsklauseln). Eine Weitergabe zu Werbezwecken findet nicht statt.

11. Speicherdauer und Löschung

Wir speichern personenbezogene Daten für die Dauer des Vertragsverhältnisses zuzüglich der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (insbesondere 10 Jahre für abrechnungs- und steuerrelevante Unterlagen). Nach Vertragsende stellen wir unseren Kunden einen vollständigen Datenexport bereit; anschließend löschen wir die Daten nach Maßgabe des Auftragsverarbeitungsvertrags.

12. Datensicherheit

Personenbezogene Daten und Gesundheitsdaten werden feldweise verschlüsselt (AES-256-GCM), bevor sie die Datenbank erreichen; die Schlüssel liegen außerhalb der Datenbank. Alle Verbindungen sind TLS-verschlüsselt, die Mandanten sind auf Datenbankebene strikt getrennt. Die vollständigen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO sind im Trust Center unter aldor.ai/vertrauen veröffentlicht.

13. Ihre Rechte

Sie haben gegenüber dem jeweils Verantwortlichen das Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO), Berichtigung (Art. 16), Löschung (Art. 17), Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18), Datenübertragbarkeit (Art. 20) und Widerspruch gegen Verarbeitungen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Art. 21). Eine erteilte Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Wenden Sie sich hierzu an hallo@aldor.ai; wir antworten innerhalb von 14 Tagen. Eine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO findet nicht statt.

14. Beschwerderecht

Sie haben das Recht, sich bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde zu beschweren. Für uns zuständig ist die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Alt-Moabit 59–61, 10555 Berlin.

15. Änderungen dieser Datenschutzerklärung

Wir passen diese Datenschutzerklärung an, wenn sich die Anwendung, unsere Dienstleister oder die Rechtslage ändern. Es gilt die jeweils unter aldor.ai/datenschutz veröffentlichte Fassung.