Datenschutzerklärung

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

Version 2.1, Stand 19. Oktober 2026.

1. Verantwortlicher

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

Wilmersdorfer Straße 60, 10627 Berlin, E-Mail: hallo@aldor.ai, vertreten durch

die Geschäftsführer Benedikt Hübenthal, Djamal Sadaghiani und Dominik Hübenthal.

Die Anwendung „Aldor" hat die PflegeHelfer24 GmbH, Wilmersdorfer Straße 60, 10627 Berlin,

entwickelt. Die Aldor GmbH hat sie übernommen. Kunden, die ihren Vertrag noch mit der

PflegeHelfer24 GmbH geschlossen haben, finden die Besonderheiten in Ziffer 3.

2. Datenschutzbeauftragter

Der Verantwortliche hat die heyData GmbH als externen Datenschutzbeauftragten benannt.

Kontakt: datenschutz@aldor.ai.

3. Unsere Rollen im 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-, Abrechnungs- und Nutzungsdaten 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).
- Verträge mit der PflegeHelfer24 GmbH: Hat ein Kunde seinen Vertrag mit der PflegeHelfer24 GmbH geschlossen und der Übernahme durch die Aldor GmbH noch nicht zugestimmt, bleibt für seine Konto-, Vertrags- und Abrechnungsdaten die PflegeHelfer24 GmbH Verantwortlicher. Für seine Klientendaten bleibt sie Auftragsverarbeiter. Die Aldor GmbH verarbeitet diese Daten insoweit im Auftrag der PflegeHelfer24 GmbH.

4. Hosting und Server-Protokolle

Website und Anwendung werden in ISO-27001-zertifizierten Rechenzentren der Hetzner Online GmbH in Deutschland (Falkenstein, Nürnberg) betrieben. Verschlüsselte Sicherungskopien liegen zusätzlich in einem Rechenzentrum der Hetzner Online GmbH in Helsinki (Finnland). 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: Apple Push Notification Service für iOS und Google Firebase Cloud Messaging für Android. Übermittelt werden Push-Token und Benachrichtigungstexte; diese können Namen und Nachrichtenauszüge enthalten. 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-Versand.** Transaktions-E-Mails versenden wir über eigene Systeme in deutschen Rechenzentren.

(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).

(9) **Anbindung eines bestehenden Postfachs (optional).** Ihre Organisation kann ein bestehendes Postfach mit Aldor verbinden: ein Google-Konto (Gmail oder Google Workspace), ein Microsoft-365-Konto oder ein Postfach über IMAP und SMTP. Bei Google und Microsoft erteilen Sie den Zugriff auf der Freigabeseite des Anbieters. Ihr Passwort erhalten wir dabei nicht; wir speichern nur die vom Anbieter ausgestellten Zugriffstoken. Bei IMAP und SMTP speichern wir die von Ihnen eingegebenen Zugangsdaten.

- Welche Daten: Nachrichten des verbundenen Postfachs mit Absender, Empfängern, Betreff, Inhalt und Anhängen, ihre Zuordnung zu Ordnern bzw. Labels sowie ihr Lese- und Markierungsstatus.
- Wozu: Wir verwenden diese Daten ausschließlich für die Funktionen, die Ihre Organisation in Aldor nutzt: Nachrichten im gemeinsamen Posteingang anzeigen und durchsuchen, Unterhaltungen Klienten zuordnen, Antworten und neue Nachrichten über das Postfach senden sowie Lesestatus, Markierungen und Verschiebungen (Posteingang, Archiv, Papierkorb, Spam) mit dem Postfach abgleichen. Aldor löscht keine Nachrichten endgültig aus Ihrem Postfach.
- KI-Funktionen: Den Inhalt einer Unterhaltung verarbeiten die KI-Funktionen nach Absatz (6) nur, wenn ein Benutzer dies anfordert, etwa für einen Antwortentwurf durch Lotte. Eine automatische KI-Auswertung des Postfachs findet nicht statt. Inhalte aus dem Postfach werden nicht zum Training von KI-Modellen verwendet.
- Speicherung: Betreff und Inhalt der Nachrichten, Zugriffstoken und Zugangsdaten speichern wir verschlüsselt (AES-256-GCM). Alle Daten einschließlich der Anhänge liegen in unseren Rechenzentren in Deutschland (Ziffer 4).
- Keine Weitergabe: Wir verkaufen diese Daten nicht und verwenden sie nicht für Werbung. Wir geben sie nur an die für den Betrieb erforderlichen Unterauftragsverarbeiter weiter (Ziffer 10) oder wenn eine gesetzliche Pflicht oder der Schutz vor Missbrauch es erfordert. Unsere Mitarbeiter lesen Nachrichten aus Ihrem Postfach nur, wenn Sie dem für bestimmte Nachrichten ausdrücklich zustimmen (zum Beispiel in einer Support-Anfrage), wenn es für die

Sicherheit erforderlich ist oder wenn das Gesetz es verlangt.

- Rollen und Rechtsgrundlage: Für die Verbindung selbst sind wir Verantwortlicher; Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Die Inhalte des Postfachs verarbeiten wir im Auftrag des jeweiligen Kunden (Ziffer 9).
- Verbindung trennen: Sie können die Verbindung jederzeit unter Einstellungen E-Mail mit „Verbindung trennen" beenden. Danach greift Aldor nicht mehr auf das Postfach zu. Die Freigabe können Sie zusätzlich in Ihrem Google-Konto (myaccount.google.com/permissions) oder in Ihrem Microsoft-Konto widerrufen. Bereits geladene Nachrichten bleiben als Teil der Kommunikation Ihrer Organisation in Aldor erhalten und werden nach Ziffer 11 gelöscht.
- Google API Services User Data Policy: Die Nutzung von Informationen, die Aldor über Google-APIs erhält, und ihre Übertragung an andere Apps entsprechen der Google API Services User Data Policy einschließlich der Anforderungen zur eingeschränkten Nutzung (Limited Use). Im Wortlaut: „Aldor's use and transfer to any other app of information received from Google APIs will adhere to the Google API Services User Data Policy, including the Limited Use requirements."

(10) **Auswertung der Nutzung.** Wir werten aus, wie die Anwendung genutzt wird, um sie zu verbessern und stabil zu betreiben. Dazu speichert unser Server bei jedem Aufruf der Anwendung, der mobilen App und der Programmierschnittstelle (API) ein Nutzungsereignis.

- Welche Daten: die aufgerufene Funktion (interner Name von Seite und Aktion, nicht die Adresse mit ihren Inhalten), Zeitpunkt, Bearbeitungsdauer und Ergebnis des Aufrufs, die Art des Zugangs (Browser, mobile App, API oder Lotte), die Browserfamilie und die Namen der verwendeten Filter ohne ihre Werte. Dazu kommen pseudonyme Kennungen Ihrer Organisation und Ihres Benutzerkontos, bei der mobilen App auch Ihres Geräts. Einzelne Funktionen erfassen zusätzlich Zahlen, zum Beispiel die Anzahl der Treffer einer Suche.
- Was wir nicht erfassen: Suchbegriffe, Namen, Eingaben, Inhalte von Klienten- oder Beschäftigtendaten, IP-Adressen und die vollständige Browserkennung.
- Ohne Zugriff auf Ihr Gerät: Die Ereignisse entstehen auf unserem Server. Auf Ihrem Gerät wird dafür nichts gespeichert oder ausgelesen. Cookies und Analyse-Dienste Dritter setzen wir dafür nicht ein.
- Keine Leistungskontrolle: Wir werten die Daten zusammengefasst aus, zum Beispiel als Anzahl der Benutzer einer Funktion. Ihre Organisation erhält keine Auswertung über einzelne Benutzer.
- Speicherung: Die Daten liegen in unseren Rechenzentren in Deutschland (Ziffer 4). Die Rohdateien löschen wir nach 30 Tagen, die einzelnen Ereignisse nach 13 Monaten. Zusammengefasste Zahlen ohne Bezug zu einer Person bewahren wir länger auf.
- Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse ist es, die Anwendung zu verbessern, Fehler zu finden und die Last zu planen.
- Widerspruch: Sie können dieser Auswertung jederzeit widersprechen (Art. 21 DSGVO), formlos an hallo@aldor.ai. Danach werten wir Ihre Ereignisse nicht mehr aus und löschen die gespeicherten Ereignisse. Die Rohdateien laufen spätestens nach 30 Tagen ab.

8. Standortdaten in der mobilen App (GPS)

(1) **Wann die App auf den Standort zugreift.** Die mobile Aldor-App greift auf den Standort (GPS-Position) des von Ihnen genutzten Geräts zu, wenn Sie der App die Standortfreigabe erteilen. In welchem Umfang dies geschieht, legt der Betreuungsdienst, für den Sie tätig sind, über die Einstellung „GPS-Modus" fest. In der Standardeinstellung erfasst die App die Position beim Ein- und Ausstempeln und während einer aktiven Tour. Der Betreuungsdienst kann die laufende Erfassung während der Tour abschalten. Die Standortfreigabe können Sie jederzeit in den Einstellungen Ihres Geräts widerrufen.

(2) **Zu welchen Zwecken.** Die Position wird 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: Während einer aktiven Tour übermittelt die App in Abständen die aktuelle Position, 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 PflegeHelfer24 GmbH unterstützt uns bei Entwicklung, Wartung und Support der Anwendung und greift dabei nur anlassbezogen auf personenbezogene Daten zu. 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.