PSLT – Adobe Journey Optimizer mit dem Sinch Add-on Messagingprodukt (2025v1)

1. **Pflichten des Kunden.** Der Kunde ist allein verantwortlich für:

   1.1 die Einhaltung der anwendbaren Vorschriften,

   1.2 sämtliche Tests der Kundenanpassungen, einschließlich Sicherheitstests,

   1.3 die Sicherstellung, dass alle in Adobe Journey Optimizer aufgenommenen Daten XDM-Standards entsprechen,

   1.4 die Zuweisung aller in Adobe Journey Optimizer aufgenommenen Daten mit dem/den entsprechenden DULE-Label(s),

   1.5 die Sicherstellung, dass innerhalb von Adobe Journey Optimizer entsprechende Datennutzungsrichtlinien (z. B. auf Grundlage von Datenschutzerklärungen des Kunden, vertraglichen Rechten und einwilligungsbasierten Rechten) umgesetzt worden sind und durchgeführt werden,

   1.6 die Anwendung zuverlässiger Authentifizierungstechniken (z. B. SPF, DKIM) für die Domain-Namen, die verwendet werden, um E-Mails zu versenden, falls der Kunde Adobe keine Sub-Domain überträgt und

   1.7 die Sicherstellung, dass die Privacy Service-API nur verwendet wird, um Datenzugriff, -korrektur und -löschungsanfragen zu verarbeiten, die von einzelnen Datensubjekten (Betroffenen) stammen.

   Adobe ist nicht für Ausfälle des Betriebs oder der Sicherheit von Adobe Journey Optimizer verantwortlich, die durch Kundenanpassungen oder das Unterlassen des Kunden, die in Ziffern 1.1 bis 1.7 oben dargelegten Pflichten zu erfüllen, verursacht worden sind.

2. **Kanaleinschränkungen**. Für die Auslieferung von Nachrichten über manche Kanäle kann die Inanspruchnahme von Diensten Dritter erforderlich sein, die der Kunde von dem Dritten erwerben muss, um die Auslieferung auszuführen.

3. **Zustellungsfehler**. Adobe ist für die Nichtauslieferung oder Verzögerung von E-Mails nicht verantwortlich, die auf Adressfehlern, Hard Bounces, Soft Bounces, E-Mail-Filtern von Mail Clients, E-Mail-Blockierungslisten usw. beruhen. Die vorstehende Art von Fehlern kann im Übrigen zu negativen Auswirkungen auf die Zustellungsleistung von E-Mails führen und Adobe ist für einen darauf beruhenden Leistungsabfall nicht verantwortlich.

4. **Aufbewahrung von Daten**.

   4.1 **Profilservice**. Einem Profil beigefügte Verhaltensdaten/Zeitreihendaten können 30 Tage nach dem Datum der Hinzufügung zu einem Profil oder nach einem alternativen Zeitraum, der vom Kunden innerhalb von Adobe Journey Optimizer gewählt wurde, aus Adobe Journey Optimizer gelöscht werden.

   4.2 **Data Lakes**. In sog. Data Lakes gespeicherte Kundendaten werden wie folgt aufbewahrt:

   (A) 7 Tage lang, um die Eingliederung von Kundendaten in die Profilservices zu ermöglichen; anschließend können sie dauerhaft gelöscht werden oder

(B) bis sie vom Kunden gelöscht werden.

4.3 **KI-Assistent**. KI-Assistent Inputs und Outputs (wie in den Adobe Experience Cloud generative KI Bedingungen definiert) können nach 30 Tagen gelöscht werden.

5. **Ad Targeting**. Der Kunde darf Adobe Journey Optimizer weder zum Zwecke der Durchführung von ausgerichteten Display Ads auf einer Site oder in einer Anwendung, die nicht dem Kunden gehört, nutzen, noch Daten zum vorgenannten Zweck aus Adobe Journey Optimizer übermitteln.

6. **Adobe Journey Optimizer Starter**. Mit Ausnahme der Abschnitte 1.6, 2, 3 und 8.6 gilt dieses PSLT – Adobe Journey Optimizer für die Lizenzierung von Adobe Journey Optimizer Starter.

7. **Produktbeschreibung.** Die Produktbeschreibung für den Covered Service, einschließlich Berechtigungen, Scoping-Parameter und Einschränkungen, sind in der jeweiligen Produktbeschreibung für Customer Journey Analytics unter https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html angegeben.

8. **Zusätzliche Bedingungen für die Lizenzierung des Messagingprodukts.** Wenn der Kunde in den Vereinigten Staaten oder Kanada ansässig ist und das Recht zur Nutzung des Messagingprodukts (wie unten definiert) über Adobe lizenziert, gelten die folgenden zusätzlichen Bedingungen für den Zugriff und die Nutzung des Messagingprodukts durch den Kunden:

8.1. Die Parteien erkennen an, dass das Messagingprodukt dem Kunden als integrierte native Integration in Adobe Journey Optimizer zur Verfügung gestellt wird (falls vom Kunden lizenziert). Die Lizenzierung von Adobe Journey Optimizer mit dem Recht zur Nutzung des Messagingprodukts als ein kombiniertes Produkt bildet die On-demand Services; daher beziehen sich alle Verweise auf On-demand Services im Vertrag auf das kombinierte Produkt von Adobe Journey Optimizer mit dem Messagingprodukt und gelten für dieses.

8.2. **Lizenz und Einschränkungen.**

(A) Der Kunde gewährt Adobe (einschließlich seiner Konzerngesellschaften und Unterauftragnehmer) ein nicht-exklusives, weltweites Recht zur Nutzung und Verarbeitung von Kundendaten und Kundeninhalt, damit Adobe das Messagingprodukt bereitstellen und unterstützen kann.

(B) Der Kunde wird das Messagingprodukt in Übereinstimmung mit der Sinch-Dokumentation verwenden. Die Sinch-Dokumentation kann aktualisiert werden, um neue Funktionen oder andere Änderungen am Messagingprodukt (zusammen „Modifikationen") einzuschließen, die der Kunde vorbehaltlich der dann gültigen Sinch-Dokumentation nutzen kann.

(C) Der Kunde wird das Messagingprodukt ausschließlich für kommerzielle Nachrichten verwenden. Zur Klarstellung: Dem Kunden ist es untersagt, das Messagingprodukt für Mobilfunk-zu-Mobilfunk- oder Peer-to-Peer-Messagingzwecke zu verwenden.

(D) Die Nutzung des Messagingprodukts durch den Kunden ist auf die Vereinigten Staaten und Kanada beschränkt.

(E) Sofern nicht schriftlich von Adobe zugestimmt, wird der Kunde das Messagingprodukt nicht zur Übertragung von Nachrichten mit geschützten Gesundheitsinformationen (PHI) verwenden. HIPAA und PHI sind im Health Insurance Portability and Accountability Act von 1996 definiert. Für den Fall, dass der Kunde vertraglich berechtigt ist, das Messagingprodukt zur Übertragung von Nachrichten mit PHI zu verwenden, fungiert Sinch als Business Associate Subcontractor für Adobe und hat sich verpflichtet, Adobe innerhalb von dreißig (30) Tagen über einen Sicherheitsvorfall oder eine Verletzung von PHI zu informieren, die von Sinch aufgrund seiner

Rolle als Business Associate Subcontractor verwaltet wird. Adobe wird daraufhin den Kunden gemäß dem geltenden Business Associate Agreement zwischen Adobe und dem Kunden benachrichtigen. Zur Klarstellung: Die in diesem Ziffer 8.2(E) genannten PHI beschränken sich ausschließlich auf die vom Kunden zur Verwendung im Messagingprodukt bereitgestellten PHI.

8.3. **Kundenverantwortlichkeit.**

(A) Der Kunde wird seine Nutzung und Verwaltung von Kundendaten oder Kundeninhalt, die in Verbindung mit dem Messagingprodukt übermittelt oder übertragen werden, überprüfen, einschließlich: (i) Überprüfung der Informationen des Empfängers wie Telefonnummer oder Adresse und dass diese korrekt in das Messagingprodukt eingegeben wurden, (ii) angemessene Benachrichtigung des Empfängers über die unsichere Natur von Textnachrichten als Mittel zur Übertragung von personenbezogenen Daten (falls zutreffend), (iii) angemessene Begrenzung der Menge oder Art der über das Messagingprodukt offengelegten Informationen und (iv) Verschlüsselung aller personenbezogenen Daten, die über das Messagingprodukt übertragen werden, wo dies angemessen oder gesetzlich vorgeschrieben ist (z. B. durch die Verwendung verschlüsselter Anhänge, PGP-Toolsets oder S/MIME). Wenn der Kunde beschließt, keine obligatorische Verschlüsselung zu konfigurieren, erkennt der Kunde an, dass das Messagingprodukt die Übertragung unverschlüsselter E-Mails im Klartext über das öffentliche Internet und offene Netzwerke beinhalten kann.

(B) Der Kunde wird Nachrichten nur an Empfänger senden, die wissentlich zugestimmt haben oder sich für den Empfang solcher Nachrichten „angemeldet" haben und weiterhin zustimmen, und die über ihre Rechte informiert wurden und einen kostenlosen, leicht zugänglichen Prozess zur Stornierung des Empfangs oder zur „Abmeldung" vom Empfang zukünftiger Nachrichten erhalten haben, z. B. durch Empfänger-Textantworten wie STOP, QUIT, CANCEL, OPT-OUT und/oder UNSUBSCRIBE. Der Kunde wird sofort aufhören, Nachrichten an einen Empfänger zu senden, der sich vom Empfang solcher Nachrichten „abgemeldet" hat. Auf Anfrage von Adobe wird der Kunde Adobe Nachweise für alle solchen An- und Abmeldungen sowie die Reaktionszeit zur Einstellung der Übertragung von Nachrichten nach der Abmeldung zur angemessenen Zufriedenheit von Adobe vorlegen.

(C) Der Kunde wird das Messaging-Produkt nicht verwenden oder dessen Verwendung gestatten:

(1) zur Übertragung von Nachrichten oder elektronischem Material (einschließlich Viren oder ähnlicher zerstörerischer Computerprogrammierroutinen), die Netzwerke, Computersysteme, Telekommunikationsgeräte oder Mobiltelefone im Besitz einer Person beeinträchtigen, schädigen oder beschädigen oder dies wahrscheinlich tun, oder zur Erleichterung der Übertragung oder Verwendung von Code, der es Dritten ermöglichen würde, in Kundendaten einzugreifen oder darauf zuzugreifen;

(2) um Spam, „Junk-Mail" oder unerwünschte Werbe- oder Werbebotschaften oder -materialien zu versenden oder wissentlich Nachrichten oder Materialien zu empfangen oder zu verwenden, die obszön, anstößig, beleidigend, belästigend, irreführend, betrügerisch, gewalttätig, unethisch, unanständig, diffamierend, diskriminierend, bedrohlich, verleumderisch, rechtswidrig oder bedrohend sind oder Alkoholmissbrauch oder illegalen Drogenkonsum fördern; oder

(3) um Nachrichten zu senden, die medizinische und/oder lebensbedrohliche Notfallinformationen enthalten, wenn diese Nachricht der einzige Übertragungskanal an den Empfänger in Bezug auf diesen Notfall ist.

(D) Der Kunde erkennt an, dass die zur Übermittlung von Nachrichten verwendeten Zugangsnummern jederzeit Eigentum der zur Verwaltung dieser Zugangsnummern berechtigten Stelle bleiben und den geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Stelle unterliegen. Die zur Übermittlung von Nachrichten aus dem Messaging-Produkt verwendeten Zugangsnummern können nach alleinigem Ermessen von Adobe und vorbehaltlich der Verfügbarkeit festgelegt werden. Der Kunde darf die Zugangsnummern nur im Zusammenhang mit der Bereitstellung des Messaging-Produkts verwenden.

(E) Der Kunde wird die Bedingungen der Dienstanbieter und die Messaging-Grundsätze und Best Practices der Cellular Telecommunications Industry Association (CTIA) einhalten, die unter https://www.ctia.org verfügbar sind.

(F) Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass sein Konto nicht zur Übertragung betrügerischer Nachrichten verwendet wird.

(G) Der Kunde gewährleistet, dass er alle gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen in Bezug auf Einwilligungen, Abmeldungen und alle anderen Anforderungen für die Übertragung von Nachrichten einhalten wird, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Telephone Consumer Protection Act („TCPA") und alle Durchführungsbestimmungen und Regeln und Anordnungen der Federal Communications Commission (FCC) sowie die Telemarketing Sales Rule („TSR") der Federal Trade Commission (FTC) oder ähnliche Telemarketinggesetze. Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass er Canadas Anti-Spam-Gesetzgebung (CASL) einhalten wird, dass: (1) er der Absender der Mitteilungen ist, (2) der Kunde für Dokumentation, die Einhaltung und die Aufzeichnungspflichten verantwortlich ist und (3) der Kunde für die Einholung aller nach CASL erforderlichen Einwilligungen verantwortlich ist. Zur Klarstellung: Die Übertragung von Nachrichten durch den Kunden unterliegt den geltenden US-amerikanischen Bundesgesetzen oder -vorschriften, allen kanadischen Gesetzen und den Gesetzen der US-Bundesstaaten oder kanadischen Provinzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Gesetz 25 von Quebec.

8.4. **Datenschutzanfragen.** Der Adobe Privacy Service steht für die Verarbeitung von Datenschutzanfragen im Zusammenhang mit der Nutzung des Messaging-Produkts durch den Kunden nicht zur Verfügung. Solche Datenschutzanfragen werden als „Sinch-bezogene Datenschutzanfragen" bezeichnet. Bei der Bereitstellung des Messaging-Produkts und Verarbeitung personenbezogener Daten in Kundendaten fungiert Sinch sowohl als Unterauftragsverarbeiter für Adobe als auch als unabhängiger Verantwortlicher. In seiner Eigenschaft als Unterauftragsverarbeiter wird Sinch ab dem 1. April 2025 einen automatischen Löschprozess implementieren, der Nachrichten innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum der Übertragung löscht, das für jede über das Messaging-Produkt übertragene Nachricht gilt („Sinch Auto-Löschprozess"). Der Kunde erkennt an, dass der Sinch Auto-Löschprozess erst ab dem 1. April 2025 verfügbar sein wird. Vor dem 1. April 2025 werden Sinch-bezogene Datenschutzanfragen an Sinch weitergeleitet und von Sinch individuell bearbeitet. Der Sinch Auto-Löschprozess wird ausschließlich von Sinch verwaltet. In seiner Eigenschaft als unabhängiger Verantwortlicher wird Sinch Daten gemäß der Sinch-Datenschutzerklärung, die unter https://sinch.com/legal/privacy-notice/ verfügbar ist, aufbewahren und löschen. Abgesehen von den oben beschriebenen Fällen werden Datenschutzanfragen, die für die Nutzung von Adobe Journey Optimizer durch den Kunden gelten, vom Adobe Privacy Service gemäß Adobe-Dokumentation bearbeitet.

8.5. **Gegenseitige Zusammenarbeit**. Beide Parteien werden in gutem Glauben zusammenarbeiten und werden der anfragenden Partei unverzüglich Informationen zum Messaging-Produkt zur Verfügung stellen, die auf einer Anfrage einer Regulierungs- oder Regierungsbehörde oder einer berechtigten öffentlichen Stelle oder einer anderen dritten Partei beruhen, die von den Parteien

als berechtigt erachtet wird, eine solche Anfrage zu stellen. Die Parteien vereinbaren, sich gegenseitig angemessen bei der Untersuchung und Beantwortung von Anfragen Dritter zu unterstützen. Alle Informationen und Materialien, die gemäß dieser Ziffer 8.5 ausgetauscht oder entdeckt werden, sind vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei.

8.6. **Wirkung der Kündigung**. Ziffer 8.3(B) dieser PSLT bleibt nach Beendigung des Vertrags bestehen.

8.7. **Haftungsausschluss**. Adobe: (A) übt keine Kontrolle über Kundendaten und Kundeninhalt aus, und Adobe fungiert als reiner oder passiver Vermittler bei der Übertragung und Handhabung von Kundendaten und Kundeninhalt; (B) gibt keine Zusicherung, dass es die Übertragung betrügerischer Nachrichten blockiert oder verhindert; und (C) haftet weder vertraglich, deliktisch noch verschuldensunabhängig gegenüber dem Kunden oder einem Empfänger oder einem anderen Kunden des Kunden oder einem Endbenutzer für: (i) gelöschte oder nicht zugestellte Nachrichten, unabhängig vom Grund der Löschung oder Nichtlieferung, einschließlich Nachrichtenverarbeitungsfehler, Übertragungsfehler; (ii) die Richtigkeit der über das Messaging-Produkt bereitgestellten Informationen, soweit diese nicht mit den vom Kunden bereitgestellten Anmelde- oder Abmeldeeinstellungen zusammenhängen; oder (iii) Handlungen, die Sinch als unabhängiger Verantwortlicher durchführt. Darüber hinaus erkennt der Kunde hiermit an, dass Sinch trotz der Erwähnung von Sinch und dem Sinch-Produkt in diesem Vertrag keine Partei dieses Vertrags ist. Mit Ausnahme von Ansprüchen, die sich aus oder im Zusammenhang mit Ziffer 8.7 (iii) ergeben, verzichtet der Kunde hiermit auf alle Ansprüche der Haftung gegen Sinch im Zusammenhang mit dem Sinch-Produkt oder mit einem der unter diesem Vertrag verkauften Produkte und Services, einschließlich des Messaging-Produkts, oder anderweitig und allen Updates dazu, und verpflichtet sich, diese nicht geltend zu machen.

8.8. **Definitionen speziell für die Lizenzierung des Messaging-Produkts**. Im Falle von Widersprüchen oder Unstimmigkeiten zwischen den Definitionen in dieser Ziffer 8 und anderen Bestandteilen des Vertrags ist Ziffer 8 dieses PSLT in Bezug auf die Auslegung und Anwendung der zusätzlichen Bedingungen für das Messaging-Produkt, wie hierin dargelegt, maßgebend und hat Vorrang.

(A) „**Zugangsnummer**" bezeichnet eine Reihe von Ziffern, die verwendet werden, um dem Kunden das Senden und/oder Empfangen von Nachrichten als Teil des mit Adobe Journey Optimizer lizenzierten Sinch-Produkts zu ermöglichen. Zu den Zugangsnummern gehören gegebenenfalls Kurz- und Langcodes.

(B) „**Kommerzielle Nachrichten**" bezeichnet Nachrichten, die dazu bestimmt sind, direkt oder indirekt die Waren, Dienstleistungen oder das Image einer Person oder Einrichtung, die eine kommerzielle Tätigkeit ausübt, zu fördern oder zu erleichtern.

(C) „**Nachricht**" bezeichnet eine digitale Nachricht, die Kundendaten oder Kundeninhalt in einer Form für die Lieferung über Short Message Service (SMS), Multimedia Messaging Service (MMS)-Technologie, Internet Protocol (IP) oder andere Technologien, Protokolle oder Standards enthält, die zur Übertragung mobiler digitaler Inhalte oder Informationen verwendet werden.

(D) „**Messaging-Produkt**" bezeichnet die Sinch-Lieferplattform für die Übertragung von Nachrichten als ein im geltenden Bestelldokument identifiziertes Add-on-Produkt.

(E) „**Empfänger**" bezeichnet den Benutzer, der die Nachrichten des Kunden über das Messaging-Produkt erhält.

(F) „**Dienstanbieter-Bedingungen**" bezeichnet die Tarife, allgemeinen Geschäftsbedingungen und „Verhaltenskodizes\" oder Nachrichteninhaltsregeln und -beschränkungen, die von Sinch-Dienstanbietern auferlegt werden.

(G) „**Sinch-Dokumentation**" bezeichnet die jeweils aktuellen technischen und funktionalen Dokumentationen sowie etwaige Servicebeschreibungen und Rollen- und Verantwortlichkeitsbeschreibungen, falls zutreffend, für das Messaging-Produkt, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

(H) „**Sinch-Produkt**" bezeichnet die Dienste, die Sinch Adobe zur Unterstützung des Messaging-Produkts bereitstellt. In diesem Zusammenhang bezeichnet „Sinch\" Sinch America Inc. und seine Konzerngesellschaften.

(I) „**Sinch-Dienstanbieter**" bezeichnet jede Einheit, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Mobilfunknetzbetreiber und Mobilnachrichten-Aggregatoren, die im Zusammenhang mit der Bereitstellung des Sinch-Produkts verwendet wird.

9. Definitionen

9.1 **„KI-Assistent"** bezeichnet eine generative KI-Funktion, die eine natürliche Klartext-Sprachintegration mit dem Covered Service bietet.

9.2 „**Covered Service**" bezeichnet Adobe Journey Optimizer, wie im entsprechenden Kundenauftrag ausgewiesen.

9.3 **„Kundenanpassungen"** bezeichnet die Anpassungen, die der Kunde nach seinem Ermessen an Adobe Journey Optimizer vornimmt. Dem Kunden gehören die Kundenanpassungen (oder er muss gegebenenfalls sicherstellen, dass er über eine gültige Lizenz für diese verfügt) nach Maßgabe von Adobes zugrundeliegenden Rechten an der Adobe-Technologie. Der Kunde bestätigt und vereinbart, dass Adobes Zugang zu Kundenanpassungen nicht ausschließt, dass Adobe unabhängig (ohne Verwendung von Kundenanpassungen) ähnliche Technologien ohne Verpflichtungen gegenüber dem Kunden entwickelt oder erwirbt.

9.4 **„Anwendbare Vorschriften"** bezeichnet alle geltenden Gesetze, Richtlinien, Vorschriften, Kodizes, Regeln und Industrie-Best-Practice-Regelungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Produkte und Services durch den Kunden.

9.5 **„DULE"** bezeichnet Adobes Governance-Framework für Datennutzung, Kennzeichnung und Durchsetzung.

9.6 **„Industrie-Best-Practice-Regelungen"** bezeichnet die Adobe Acceptable Use Policy, die unter www.adobe.com/legal/terms/aup.html oder einer entsprechenden Nachfolgeseite abrufbar ist.

9.7 **„XDM"** bezeichnet das unter https://**github**.com/Adobe/xdm dokumentierte Experience Data Model.