

## **BRÖTJE Heizung Kundendienst – Datenschutzerklärung Service+**

### **1. WANN GILT DIESE DATENSCHUTZERKLÄRUNG?**

Diese Datenschutzerklärung gibt Auskunft darüber, wie wir mit Ihren personenbezogenen Daten umgehen, welche personenbezogenen Daten wir zu welchen Zwecken verarbeiten, an wen wir Ihre personenbezogenen Daten weitergeben, wie lange wir Ihre Daten aufbewahren, welche Rechte Sie in Bezug auf Ihre Daten haben und an wen Sie sich bei Beschwerden oder Fragen wenden können.

### **2. WER IST FÜR DIE ERHOBENEN PERSONENBEZOGENEN DATEN VERANTWORTLICH?**

Die Brötje Heizung Kundendienst GmbH mit eingetragenem Sitz in der August-Brötje-Straße 15a in 26180 Rastede ist verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten (folglich "Brötje").

Dieses Produkt und/oder diese Dienstleistung wird von der Konzerngesellschaft (BDR Thermea Group B.V.) (mit)entwickelt. Die über dieses Produkt und/oder diese Dienstleistung erhobenen personenbezogenen Daten werden im Sinne einer gemeinsamen Verantwortlichkeit der Brötje Heizung Kundendienst GmbH und der BDR Thermea Group B.V. [eingetragener Sitz: Kanaal Zuid 106, 7332 BD in Apeldoorn] verarbeitet. (*joint controllers*).

### **3. WELCHE PERSONENBEZOGENEN DATEN WERDEN VERARBEITET?**

Wenn Sie mit uns Kontakt aufnehmen, unsere Produkte und/oder Dienstleistungen nutzen, unsere Apps verwenden, uns kontaktieren oder Ihr Gerät mit unserer Cloud verbinden, erfassen wir Ihre personenbezogenen Daten.

#### **3.1. Kunden und Dienstleister**

*Kontaktdaten:* wie Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, geschäftliche Kontaktdaten (Unternehmen, Funktion, Telefonnummer).

*Zahlungsdaten:* z. B. (Geschäfts-)Kontonummer, Rechnungen und andere Daten, die für die Ausführung oder den Empfang von Zahlungen erforderlich sind.

*Transaktionsdaten:* z. B. Ihre (Online-)Einkäufe, (Kunden-)Kontoinformationen, Bestell-, Serviceabonnement- und Vertragsdetails, Lieferdetails, Rechnungs- und Finanzdetails, Kreditwürdigkeit und Transaktionsverlauf.

*Angaben zur Kunden- und Lieferantenklassifizierung:* z. B. Branche, geografischer Standort und andere Parameter.

*Empfehlungen und Geschäftskontakte:* z. B. Kontaktangaben zu Empfehlungen und Geschäftskontakten von Geschäftspartnern.

#### **3.2. Endnutzer von Geräten / Produkten**

*Informationen über die Installation Ihres Produkts:* Wenn ein Service-Dienstleister Ihr Gerät installiert, erhalten wir die Seriennummer Ihres Geräts, die Daten Ihres Installateurs, Ihren Namen, Ihre Adresse, Ihre E-Mail-Adresse und andere notwendige Kontaktangaben.

*Informationen zur Garantie:* die Seriennummer Ihres Geräts, Ihren Namen, Ihre Adresse, Ihre E-Mail-Adresse und andere notwendige Kontaktdaten, Ihr Serviceunternehmen, das Datum der Inspektion, das Datum und andere notwendige Informationen über die Dienstleistungen und Ihr Gerät.

### **3.3. Apps**

*Allgemein:* Ihr mobiles Gerät teilt automatisch bestimmte Daten mit uns, weil das Gerät mit der App interagiert.

*Benutzerkonto:* z. B. Ihr Name, Ihre Adresse, gehashte Passwörter, Ihr Geburtsdatum, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Telefonnummer.

*Standortdaten:* Wenn Sie unsere Apps für Mobilgeräte nutzen, können wir die Standortdaten Ihres Mobilgeräts erfassen, um Ihre Heimatadresse zu ermitteln (nur mit Zustimmung).

*Benutzerkonto:* wie z. B. Ihr Name, Ihr Firmenname, Ihre Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Ihre Nutzung unserer Dienste.

*Anmeldedaten:* wie z. B. Ihr Benutzername, Sicherheitsprotokolle.

*Präferenzen:* z. B. Ihre persönlichen Vorlieben für unsere Produkte und Dienstleistungen, Sprache und Marketingpräferenzen.

*Vorverkaufunterstützung:* die von Ihnen eingegebenen Daten, wie Ihre Adresse und Haushaltszusammensetzung, die auf der Grundlage dieser Informationen erteilten Ratschläge und Ihre Anfragen nach Angeboten von einem anerkannten Service-Dienstleister.

*Geräteregistrierung bei uns:* z. B. Ihre Kontakt- und Adressdaten, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Installationsdatum, Ihr Vertriebs- und Wartungsunternehmen und die Produktdaten (Seriennummer). Darüber hinaus registrieren wir die folgenden Daten Ihres Serviceunternehmens: den Firmennamen, die (E-Mail-)Adresse und relevante Registrierungsnummern.

*Informationen über die Nutzung von Apps und Diensten:* Wenn Sie unsere Apps nutzen, werden von den Technologieplattformen, die das Erlebnis ermöglichen, automatisch Daten erfasst. Wir erheben Daten von Ihnen, z. B. die Geräte-ID, den Netzwerkzugang, den Hostnamen und die IP-Adresse (Internetprotokoll), Speicherinformationen, Ihr Betriebssystem.

### **3.4. Spezifische mit der Cloud verbundene Dienste**

Wenn Sie die folgenden Dienste nutzen, ist es erforderlich, dass Ihr Gerät eine Verbindung zu uns herstellt.

#### Fernwartung

Die Fernwartungsdienste umfassen die folgenden Leistungen:

- Fehlerwarnungen: Wenn ein Fehler in einem verbundenen Gerät auftritt, erhalten wir diese Information in der Plattform;
- Fernüberwachung: Ihre Einstellungen sowie die Status- und Sensordaten (siehe unten) werden dem BRÖTJE Heizung Kundendienst angezeigt, um eine entsprechende Fehlerdiagnose erstellen zu können.)

Wenn Sie diese Dienste nutzen, sammeln wir:

*Kontaktdaten:* die Kontaktdaten, die Sie uns mitgeteilt haben, als Sie Ihr Gerät bei uns registriert haben.

*Einrichtungsinformationen und Nutzungsdaten:* wie z. B. Informationen über den Verwendungszweck (Einstellungen, Programmierungspläne, Nutzung von Standortdiensten,

manuelle Steuerung oder Frostschutz), Daten über die Häufigkeit der Nutzung (z. B. Tastendrücke auf dem Gerät, App-Verbindungszeiten und Bildschirmklicks), Temperatursollwerte, aktuelle Temperaturen, Fehlercodes und den Energieverbrauch Ihres Geräts. Diese Datenpunkte werden stündlich gespeichert und an unsere Server übertragen.

*Status- und Sensordaten (technische Daten):* wie z.B. Modell- und Seriennummer Ihres Kommunikationsmoduls und des verbundenen Geräts, Hardware- und IP-Adresse, Softwareversion und andere technische Informationen Ihres Geräts wie Brenn- und Pumpenbetriebsstunden, Wasserdruck, Temperaturen, Lüfter- und Pumpendrehzahl, Ventilstatus, Energieverbrauch, Verschleißwarnungen und Fehlercodes. Diese Datenpunkte werden mehrmals pro Minute gespeichert und an unsere Server übertragen.

#### **4. FÜR WELCHE ZWECKE UND AUF WELCHER RECHTSGRUNDLAGE VERARBEITEN WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN?**

##### **4.1. Um unser Geschäft zu betreiben**

Wenn Sie unsere Produkte oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen, verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten zu folgenden Zwecken: (1) zur Erbringung unserer Dienstleistungen (z. B. allgemeine Service- und Wartungsleistungen oder spezielle Fernwartungsleistungen, Sicherheitsupdates usw.) und Produkte, (2) zur Bearbeitung und Lieferung von Aufträgen (einschließlich Kundendienst und Kontoverwaltung). Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um unseren Vertrag mit Ihnen zu erfüllen.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten auch, um: (3) unsere Beziehung zu Ihnen zu pflegen, (4) mit Ihnen zu kommunizieren (z. B. Versand von Servicenachrichten oder Updates zu neuen Funktionen), (5) Sie oder Ihren Service-Dienstleister bei der Abwicklung möglicher Garantieansprüche unterstützen zu können, damit Sie einen besseren Service erhalten. (6) unsere täglichen Aktivitäten durchzuführen und (7) Beschwerden, Fragen und Streitigkeiten zu bearbeiten (Telefongespräche können zu Qualitätszwecken aufgezeichnet werden - soweit erforderlich auf der Grundlage einer Einwilligung). In diesen Fällen stützen wir uns auf die Notwendigkeit, unser berechtigtes Interesse zu vertreten.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um: (7) unsere Aufzeichnungen zu pflegen, (8) Sie über Produktrückrufe zu informieren und (9) unseren gesetzlichen und steuerlichen Verpflichtungen nachzukommen, wenn dies zur Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung erforderlich ist.

##### **4.2. Direktmarketing**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten auch, um Sie über neue Produkte und Dienstleistungen zu informieren, Tipps zur Nutzung und Wartung unserer Produkte zu geben, (3) (Kunden-)Zufriedenheitsumfragen oder Qualitätsfragen durchzuführen, (4) Newsletter zu versenden, (5) Kundenbindungsmarketing zu betreiben, (6) individuelle Profile von Direktkunden im Hinblick auf das Kundenmanagement zu erstellen und zu nutzen usw. Für die meisten Direktmarketing-Aktivitäten stützen wir uns auf die Rechtsgrundlage des berechtigten Interesses. Selbstverständlich haben Sie jederzeit die Möglichkeit, sich gegen den Erhalt solcher Dienste zu entscheiden. Falls erforderlich, werden wir Sie um Ihre ausdrückliche Zustimmung bitten.

##### **4.3. Forschung und Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um unsere Produkte und Dienstleistungen zu verbessern. Zu diesem Zweck untersuchen wir allgemeine Trends bei der Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen, um das Verhalten und die Vorlieben unserer Kunden besser

zu verstehen und unsere Angebote besser darauf abzustimmen. Im Allgemeinen verwenden wir nur aggregierte Daten, die Sie nicht direkt identifizieren. Wenn wir identifizierbare Daten verwenden müssen, werden wir Sie darüber gesondert informieren. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt auf der Grundlage der Notwendigkeit, unsere berechtigten Interessen zu vertreten.

#### **4.4. Sicherheit und Kontrolle**

Schließlich werden personenbezogene Daten zum Schutz unserer Interessen verarbeitet, um (1) Betrug aufzudecken und zu verhindern, (2) unsere Apps, Netze, Systeme, Mitarbeiter/Auftragnehmer und Räumlichkeiten zu sichern, (3) Eigentümer, Stakeholder und Führungskräfte unserer Unternehmenskunden, Lieferanten und Geschäftspartner zu überprüfen, um Handelsvorschriften, Gesetze zur Bekämpfung von Geldwäsche und/oder Bestechung und Korruption sowie andere rechtliche Anforderungen zu erfüllen. Wir stützen uns auf die Rechtsgrundlage des berechtigten Interesses oder auf die Notwendigkeit, einer rechtlichen Verpflichtung nachzukommen.

Wir können Ihre personenbezogenen Daten auch für sekundäre Zwecke verarbeiten, die in engem Zusammenhang mit dem ursprünglichen Zweck stehen, wie zum Beispiel:

- Speicherung, Löschung oder Anonymisierung Ihrer personenbezogenen Daten;
- Betrugsprävention, Audits, Untersuchungen, Streitbeilegung oder Versicherungszwecke, Rechtsstreitigkeiten und Abwehr von Ansprüchen;
- statistische, historische oder wissenschaftliche Forschung;
- Testzwecke, jedoch nur, wenn wir dies benötigen, um die Dienstleistungen zu verbessern, für die wir Ihre personenbezogenen Daten erhoben haben; oder
- Einhaltung von Gesetzen und/oder Vorschriften, einschließlich der Einhaltung gesetzlicher oder behördlicher Anforderungen, einschließlich Rechtsstreitigkeiten und der Abwehr von Ansprüchen.

#### **5. AN WEN WERDEN WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN WEITERGEBEN?**

Wir können Ihre personenbezogenen Daten mit Ihrer Zustimmung oder unter den folgenden Umständen an Dritte weitergeben:

##### **5.1. Zur Bereitstellung unserer Dienstleistungen für Sie**

- Wenn Sie sich für die Inanspruchnahme eines Wartungsdienstes angemeldet haben oder wenn wir ein anderes externes Servicecenter mit der Erbringung von Dienstleistungen für Sie beauftragen, können wir die Kontaktdaten, die technischen Daten, die Nutzungsdaten und die Analysedaten Ihres Geräts an dieses Unternehmen weitergeben, wenn der betreffende Service dies erfordert.

##### **5.2. Kombinierte Dienste anbieten (Brötje Heizung Kundendienst GmbH + Partnerunternehmen) für Sie**

- Wenn Sie unsere Fernverwaltungsdienste nutzen, wird ein Kommunikationsmodul verwendet, um technische Informationsdaten an unsere Server zu senden;
- Wenn Sie sich dafür entscheiden, die Dienste Dritter zu nutzen, die wir über unsere Apps anbieten (z. B. Vorverkaufsdienste);
- Wenn Sie sich dafür entscheiden, Ihr verbundenes Gerät mit anderen intelligenten Geräten, Apps oder Diensten von Drittanbietern zu verbinden.

Bitte beachten Sie, dass die oben genannten Dritten als für die Datenverarbeitung Verantwortliche gelten und dass die Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärungen

dieser Dritten für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch diese Parteien gelten.

### **5.3. Andere Drittparteien**

- Mit vertrauenswürdigen Dritten, die in unserem Namen Geschäftsfunktionen ausführen oder Dienstleistungen erbringen (IT-Lieferanten, Hosting-Parteien, Marketing- und Werbeunternehmen, Vertriebspartner oder Marktforschungsunternehmen);
- An zuständige Behörden (z. B. Ermittlungsbehörden), Regierungsstellen, Regulierungsbehörden oder Steuerbehörden, wenn dies erforderlich ist, um eine für uns geltende gesetzliche Verpflichtung zu erfüllen;
- Wir können zusammengefasste Daten an Dritte weitergeben, z. B. über Trends im Energieverbrauch von Haushalten. Diese Informationen können nicht mit bestimmten Nutzern unserer Produkte und Dienstleistungen in Verbindung gebracht werden;
- wenn wir von einem Dritten eine Anfrage zur Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten erhalten und dieser ein berechtigtes Interesse daran hat. Selbstverständlich prüfen wir, ob und wenn ja, welche personenbezogenen Daten wir weitergeben dürfen.

### **6. ÜBERMITTLUNG IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN IN ANDERE LÄNDER**

Werden personenbezogene Daten an Unternehmen und/oder Dritten, die sich innerhalb oder außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums oder des Vereinigten Königreichs befinden, ergreifen wir (zusätzliche) technische, organisatorische, vertragliche und/oder rechtliche Maßnahmen, um sicherzustellen, dass Ihre personenbezogenen Daten nur für die oben genannten Zwecke verarbeitet werden und ein angemessenes Schutzniveau gewährleistet ist, um den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten zu gewährleisten.

### **7. SICHERHEIT IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN**

Wir ergreifen die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass Ihre personenbezogenen Daten ordnungsgemäß gesichert und somit vor unbefugter oder unrechtmäßiger Verwendung, Änderung, unbefugtem Zugriff oder Offenlegung, versehentlicher oder unrechtmäßiger Zerstörung und Verlust geschützt sind. Insbesondere verwenden wir für einige unserer Dienste Verschlüsselungsverfahren, wenden Authentifizierungs- und Verifizierungsverfahren an, um auf unsere Dienste zuzugreifen, und überprüfen und bewerten regelmäßig die Wirksamkeit unserer Sicherheitsmaßnahmen.

### **8. WIE LANGE BEWAHREN WIR IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN AUF?**

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten so lange in unseren Systemen, wie dies für die in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Zwecke erforderlich ist. Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr benötigen, werden wir Maßnahmen ergreifen, um sie zu löschen oder sie in einer Form aufzubewahren, die eine Identifizierung nicht mehr möglich macht.

Wenn Sie uns auffordern, Ihr Konto zu löschen, werden wir die Daten, für deren Aufbewahrung wir keine Notwendigkeit mehr sehen, löschen oder anonymisieren.

Einige personenbezogene Daten werden direkt in Ihrem verbundenen Gerät oder Ihrer App verarbeitet und gespeichert. Sie können diese personenbezogenen Daten selbst löschen, indem Sie das Gerät auf die Standardeinstellungen zurücksetzen oder die App löschen.

In allen Fällen können personenbezogene Daten a) länger aufbewahrt werden, wenn ein gesetzlicher oder regulatorischer Grund vorliegt, z. B. buchhalterische oder steuerliche Aufbewahrungsfristen von bis zu 10 Jahren nach AO und HGB (in diesem Fall werden sie

gelöscht, wenn sie für den gesetzlichen oder regulatorischen Zweck nicht mehr erforderlich sind) oder b) kürzer aufbewahrt werden, wenn der Verarbeitung personenbezogener Daten widersprochen wird und kein berechtigtes Interesse oder keine rechtliche Verpflichtung zur Aufbewahrung mehr besteht.

#### **9. IHRE RECHTE IN BEZUG AUF IHRE PERSONENBEZOGENEN DATEN**

Wir möchten Ihre Rechte schützen und bemühen uns, Ihre personenbezogenen Daten so sicher wie möglich zu halten. In diesem Zusammenhang haben Sie das Recht:

- eine Bestätigung zu verlangen, dass wir bestimmte Informationen über Sie verarbeiten;
- Zugang zu Ihren persönlichen Daten zu erhalten;
- Berichtigung oder Löschung Ihrer personenbezogenen Daten (Löschung nur, wenn die Daten für einen rechtmäßigen Geschäftszweck nicht mehr erforderlich sind. Sie können dieses Recht z. B. nicht ausüben, wenn eine Zahlung noch nicht abgeschlossen ist oder wenn Sie einen Rechtsstreit mit uns haben);
- die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzuschränken;
- keine Marketingmitteilungen mehr zu erhalten.

Zur Ausübung Ihrer Rechte können Sie uns eine E-Mail senden [datenschutz@broetje.de]

#### **10. FRAGEN, BEDENKEN ODER BESCHWERDEN ÜBER DIE VERARBEITUNG IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN**

Wenn Sie Fragen, Bedenken oder Beschwerden bezüglich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben, wenden Sie sich bitte an uns [datenschutz@broetje.de].

Sie können auch auf dem Postweg mit uns Kontakt aufnehmen, und zwar unter folgender Adresse:

z. H. Ansprechpartner für den Datenschutz / Datenschutzbeauftragter  
August-Brötje-Str. 15a, D-26180 Rastede

Schließlich haben Sie auch das Recht, sich bei der Landesbeauftragten für den Datenschutz Niedersachsen zu beschweren, und zwar unter Prinzenstraße 5, 30159 Hannover, Deutschland.

#### **11. ÄNDERUNGEN AN DIESER DATENSCHUTZERKLÄRUNG**

Diese Erklärung zum Datenschutz kann von Zeit zu Zeit geändert werden. Um Sie zu informieren, wenn wir Änderungen an dieser Erklärung vornehmen, werden wir das Revisionsdatum ändern. Die neue geänderte oder ergänzte Datenschutzerklärung gilt ab dem Datum der Überarbeitung. Die letzte Aktualisierung stammt von Februar 2024.