

# Datenschutzerklärung für ViCare (Deutschland)

## Änderungen seit Version 3.10 (Oktober 2023)

Hier sind die wichtigsten Änderungen, die Sie über die Aktualisierung wissen sollten:

- Konkretisierung der Löschfristen

## Änderungen seit Version 3.9 (März 2022)

Hier sind die wichtigsten Änderungen, die Sie über die Aktualisierung wissen sollten:

- Gemeinsame Verantwortlichkeit nach Art. 26 DSGVO von Viessmann Holding International GmbH und der jeweiligen Landesgesellschaft als Lizenzgeberin
- Erweiterung auf weitere Viessmann Produkte
- Einwilligungserfordernis für die Nutzung von Firebase und Crashlytics
- Cookie-Tabelle ergänzt

## Grundsätzliche Informationen

Wir, die Viessmann Holding International GmbH und die Viessmann Deutschland GmbH (im folgenden "Viessmann" oder "wir") als Teil der Viessmann Group, nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst und halten uns strikt an die Regeln der aktuell geltenden Datenschutzgesetze. Dazu zählt vor allem die Datenschutz Grundverordnung, Verordnung (EU) 2016/679 des europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (im Folgenden: "DS-GVO").

Die nachfolgende Erklärung gibt Ihnen einen Überblick darüber, wie wir bei den Anwendungen

- ViCare
- Programmierschnittstellen, sog. API's (nicht in allen Ländern verfügbar)
- Sprachassistenten (nicht in allen Ländern verfügbar)

den Datenschutz gewährleisten, welche Art von Daten zu welchem Zweck und auf welcher Rechtsgrundlage erhoben und verarbeitet werden.

### **Kontaktdaten der gemeinsam Verantwortlichen**

Für die in dieser Datenschutzerklärung beschriebene Verarbeitung von personenbezogenen Daten sind die Viessmann Holding International GmbH und die Viessmann Deutschland GmbH gemeinschaftlich verantwortlich, es sei denn es wird explizit in dieser Datenschutzerklärung darauf hingewiesen, dass für einzelne Verfahren nur eine Partei verantwortlich ist.

Beide Gesellschaften haben einen Vertrag über eine gemeinschaftliche Verantwortung geschlossen, um intern zu regeln, wer welche Aufgabe im Rahmen des Datenschutzes erfüllt und wer für welche datenverarbeitende Verfahren intern verantwortlich ist. Im Wesentlichen ist die Viessmann Deutschland GmbH für alle Marketingaktivitäten, für Bezahlprozesse, für die Kooperation mit lokalen Handwerkern/Service-Technikern und für die vertraglich zwischen dem Endkunden, ggfs. externen Servicepartner/Installateuren und Viessmann vereinbarte Services verantwortlich. Die Viessmann Holding International GmbH ist hingegen im Wesentlichen für die technische Bereitstellung der App, für die zugrunde liegenden IT-Infrastruktur, für das zentrale Monitoring/ für die Analysen der Viessmann Anlagen und für die Weiterentwicklung der App und der verbundenen Geräte verantwortlich.

Alle genannten Datenverarbeitungsaktivitäten werden in dieser Datenschutzrichtlinie näher erläutert.

Kontaktdaten:

Viessmann Holding International GmbH  
Viessmannstraße 1  
D-35108 Allendorf (Eder) Telefon: +49  
6452 70-0  
Telefax: +49 6452 70-2780 E-Mail:  
[info@viessmann.com](mailto:info@viessmann.com)

Viessmann Deutschland GmbH  
Viessmannstraße 1  
D-35108 Allendorf (Eder)  
Telefon: +49 6452 70-0  
Telefax: +49 6452 70-2780  
E-Mail: [info@viessmann.com](mailto:info@viessmann.com)

## Anwendungsbereich und wichtige Begriffe

### Anwendungsbereich der Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzerklärung hat allein Geltung für die Anwendung ViCare und mit dieser verbundene Programmierschnittstellen, sog. API's, zur Erstellung eigener Anwendungen (nachfolgend „App“) sowie den Einsatz von Sprachassistenten zur Steuerung von Viessmann Anlagen. Apps von Viessmann können Links zu Webseiten anderer Anbieter enthalten, auf die sich diese Datenschutzerklärung nicht erstreckt.

### Begriffe

Die Erhebung, Übermittlung, Speicherung, Verarbeitung und sonstige Nutzung von personenbezogenen Daten wird im Folgenden auch unter dem Begriff „Verarbeiten“ zusammengefasst.

Die Viessmann Group sind die mit Viessmann verbundenen Unternehmen. Das sind solche, auf die wir einen bestimmenden Einfluss nehmen können.

Personenbezogene Daten sind solche Daten, durch die Sie persönlich identifizierbar sind oder mit diesen verknüpfte, sonstige Daten.

## Verarbeitung innerhalb der Viessmann Group

Im Auftrag der Viessmann Holding International GmbH, arbeiten:

- Viessmann Climate Solutions Berlin GmbH für den Betrieb von Webseiten sowie Marketing
- Viessmann IT Service GmbH für den Betrieb der Backend-Systeme

Durch andere Gruppenfirmen der Viessmann Group können die erhobenen Daten verarbeitet oder an diese weitergegeben werden, wenn:

- Sie hierzu ausdrücklich und informiert an anderer Stelle (z.B. Hinweis in der App) eingewilligt haben,
- es unter Zweckbindung und der Arbeitsteiligkeit innerhalb der Viessmann Group erforderlich ist; hierfür sind entsprechende vertragliche Vereinbarungen innerhalb der Viessmann Group abgeschlossen,
- die Daten durch die verantwortliche Stelle pseudonymisiert zur Verfügung gestellt werden und die verantwortliche Stelle gewährleistet, dass das beauftragte Gruppenunternehmen diese Daten nicht de-pseudonymisieren kann, oder
- die Daten durch die verantwortliche Stelle anonymisiert gespeichert werden und die so gespeicherten Daten nicht mehr den datenschutzrechtlichen Bestimmungen unterliegen.

Eine Liste aller Niederlassungen finden Sie unter folgendem Link, wenn Sie im Feld "Standorttyp" "Viessmann Gesellschaft" auswählen:

<https://www.viessmann.family/de/wo-du-uns-findest/unsere-standorte>.

Die Übersendung von personenbezogenen Daten an Gruppenfirmen der Viessmann Group und die Verarbeitung durch diese erfolgt auf Basis des berechtigten Interesses (Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 f DS-GVO), es sei denn, Sie haben eine Einwilligungserklärung abgegeben. Es besteht das Interesse der Viessmann Group an arbeitsteiliger spezialisierter Bearbeitung. Mit all diesen Gruppenunternehmen sind Auftragsdatenverarbeitungsverträge nach Artikel 28 DS-GVO geschlossen.

## IP-Adresse

Die IP-Adresse ist die weltweit gültige, im Zeitpunkt der Zuteilung durch Ihren Internetprovider eindeutige Kennzeichnung der Quelle Ihres Internetzugangs. Sie besteht aus vier durch Punkte getrennte Ziffernblöcken ("IPv4"), oder wird durch zusätzliche Stellen erweitert ("IPv6"). Zumeist werden Sie als privater Nutzer keine gleichbleibende IP-Adresse benutzen, da Ihnen diese von Ihrem Provider nur vorübergehend zugewiesen wird (so genannte „dynamische IP-Adresse“). Bei einer dauerhaft zugeordneten IP-Adresse (so genannte „statische IP-Adresse“) ist eine eindeutige Zuordnung der Nutzerdaten über dieses Merkmal im Prinzip möglich. Außer zum Zwecke der Verfolgung unzulässiger Zugriffe auf unser Internetangebot verwenden wir diese Daten grundsätzlich nicht personenbezogen, sondern werten lediglich auf anonymisierter Basis aus, welche unserer Webseiten favorisiert werden, wie viele Zugriffe täglich erfolgen und ähnliches.

## Grundsätze der Datenverarbeitung durch die App

Eine Nutzung der durch die App erhobenen bzw. von Ihnen im Rahmen der Nutzung der App eingegebenen Daten erfolgt für die in dieser Datenschutzerklärung erläuterten Zwecke und durch uns. Etwas anderes gilt nur, wenn Sie eine entsprechende Einwilligungserklärung erteilt haben. Eine datenschutzrechtliche Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Ein Widerruf der Einwilligungserklärung ist jederzeit durch eine E-Mail an [revoke+vicare+de@viessmann.com](mailto:revoke+vicare+de@viessmann.com) möglich.

## Dauer, für die die personenbezogenen Daten gespeichert werden

Die durch Ihre Anlage generierten Daten, die mit Ihrem App- Konto verknüpft sind (Konfigurations- und Betriebsdaten, Fehlerspeicher, Konfigurationseinstellungen, Temperaturverläufe, Wasserhärtegrad, Salzvorrat (zusammenfassend „Anlagendaten“) werden nicht gelöscht, sondern stehen fortwährend zu Ihrer Verfügung, solange der Vertrag gemäß der Nutzungsbedingungen zwischen Ihnen und Viessmann besteht. Sie können die Anlagendaten und ihre Account Daten in der App jederzeit löschen, in dem Sie ihr App Konto schließen. Danach sind die Anlagendaten nur noch in der Anlage selbst vorhanden. Die Beschreibungen der einzelnen datenverarbeitenden Verfahren weiter unten in dieser Datenschutzerklärung können abweichende Angaben zur Speicherdauer aufweisen. Diese abweichenden Angaben gelten nur für die in dem jeweiligen Verfahren genannten Daten.

Darüber hinaus gibt es folgende Besonderheiten für die Speicherdauer bei personenbezogenen Daten, die auf Basis einer Einwilligungserklärung erhoben wurden:

Die Löschung von Daten, die wir nur deshalb gespeichert haben, weil Sie uns eine Einwilligungserklärung abgegeben haben, erfolgt, wenn Sie Ihre Einwilligung zur Speicherung widerrufen.

Soweit eine gesetzliche Aufbewahrungsfrist dies anordnet, werden Daten nicht gelöscht, sondern für anderweitige Nutzungen gesperrt. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 c DS-GVO. Anonymisierte Daten werden nicht zwingend gelöscht.

## Übermittlung in Drittländer

Die Verarbeitung und Übermittlung von Ihnen zur Verfügung gestellten Daten durch Unternehmen der Viessmann Group findet in Rechenzentren in Deutschland und teilweise auch in den Viessmann Niederlassungen in Ihrem Land statt.

Eine Übertragung der Daten in Drittländer (u.a. USA) erfolgt nur, soweit in dieser Datenschutzerklärung ausdrücklich darauf hingewiesen wird und diese ein angemessenes Datenschutzniveau gem. Artikel 45 DS-GVO aufweisen oder geeignete Garantien gem. Artikel 46 DS-GVO bieten (weitere Informationen finden Sie in dem entsprechenden Abschnitt unten in dieser Datenschutzerklärung).

## Freiwilligkeit der Angaben von Daten

Die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten auf dieser App ist generell weder gesetzlich noch vertraglich vorgeschrieben. Sie sind frei darin, die App zu nutzen. Gleichwohl erfordert die Bereitstellung der Funktionen dieser App die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten.

## Beendigung der Verarbeitung

Sie können die Verarbeitung Ihrer Daten durch die App jederzeit beenden indem Sie Ihr Benutzerkonto unter <https://account.viessmann.com/> löschen. Hierzu benötigen Sie die Anmeldedaten zu Ihrer App. Bitte beachten Sie die Hinweise im Kapitel "Datenverarbeitung im Rahmen des Nutzer-Accounts". Sie können die Funktionen der App nach der Löschung nicht mehr benutzen.

## Automatische Datenverarbeitung bei Aufruf der App

Wir verarbeiten automatisch Daten in so genannten Server-Log-Files, welche die App an unsere Server übermitteln. Folgende Daten werden automatisch in Server-Log-Files gespeichert:

- Verwendetes Betriebssystem Ihres Endgerätes
- Die IP-Adresse Ihres Endgerätes
- Uhrzeit der Serveranfrage
- Device-ID des Endgerätes

Die Verarbeitung dieser Daten ist zum Betrieb der App und zu dem Zweck, sämtliche Funktionen der App bereitzustellen, technisch notwendig. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 b DS-GVO.

Zum anderen werden personenbezogenen Daten der Server-Log-Files auf Basis von Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 f DS-GVO verarbeitet. Dieser Erlaubnistatbestand gestattet die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen des „berechtigten Interesses“ des Verantwortlichen, soweit nicht Ihre Grundrechte, Grundfreiheiten oder Interessen überwiegen. Unser berechtigtes Interesse besteht in der leichteren Administration und der Möglichkeit, Hacking zu erkennen und zu verfolgen. Sie können dieser Datenverarbeitung jederzeit widersprechen, wenn Gründe vorliegen, die in Ihrer besonderen Situation bestehen und die gegen die Datenverarbeitung sprechen. Hierzu genügt eine E-Mail an den Datenschutzbeauftragten. Unser berechtigtes Interesse folgt aus oben aufgelisteten Zwecken zur Datenerhebung. In keinem Fall verwenden wir die erhobenen Daten zu dem Zweck, Rückschlüsse auf Ihre Person zu ziehen.

Die Server Log Files mit den oben genannten Daten werden automatisch nach 30 Tagen gelöscht oder im Falle der Verwendung für Statistiken anonymisiert. Wir behalten uns vor, die Server Log Files länger zu speichern, wenn Tatsachen vorliegen, die die Annahme eines unzulässigen Zugriffs (wie etwa der Versuch eines Hackings oder einer sogenannten DDOS-Attacke) nahe legen.

## Datenverarbeitung im Rahmen der Kommunikation mit einer Viessmann Anlage

Der Zweck der App besteht in der Steuerung und Analyse bestimmter Viessmann Anlagen (wie z. B. Heizungsanlagen, Stromspeicher) und Zubehör (z. B. zusätzlichen (Einzel-) Raumregelungen, Wasserenthärter) (im Folgenden zusammen “Viessmann Anlage” genannt).

1. Sobald eine Viessmann Anlage über die entsprechende Kommunikationskomponente (z.B. Vitoconnect) in Ihrer App aktiviert wurden, werden je nach Anlage deren Konfigurations- und Betriebsdaten, Fehlerspeicher, Konfigurationseinstellungen, Temperaturverläufe, Wasserhärtegrad, Salzvorrat (zusammenfassend „Anlagendaten“) an Server von Viessmann mit Standort in der Europäische Union übertragen und dort gespeichert. Die Server werden durch die Viessmann IT Service GmbH im Rahmen einer Auftragsverarbeitung im Auftrag von Viessmann betrieben. Die App liest die Daten und stellt diese, sowie auf diesen Daten basierende Funktionen, zur Verfügung. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 b DS-GVO.
2. Eine Nutzung der Daten erfolgt zur Bereitstellung der App-Funktionen und zur Beseitigung von Störungen. Hierbei werden die Daten für den Zweck des Betriebs der App durch Viessmann verarbeitet. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 b DS-GVO. Außerdem erfolgt eine Nutzung der Daten zur Erzeugung von Push-Nachrichten (z.B. Hinweise, Wartung, Störung), der Erhöhung der Anlagenbetriebssicherheit, der Verbesserung der Anlageneffizienz sowie zur Verbesserung der Service- und Anlagenentwicklung. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 f DS-GVO. Unser berechtigtes Interesse besteht in der Verbesserung der Service- und Anlagenentwicklung. Sie können dieser Datenverarbeitung jederzeit widersprechen, wenn Gründe vorliegen, die in Ihrer besonderen Situation bestehen und die gegen die Datenverarbeitung sprechen. Hierzu genügt eine E-Mail an den Datenschutzbeauftragten.
3. Zudem werden die Daten im Rahmen von Auftragsverarbeitungsverträgen im Auftrag von Viessmann durch die Viessmann Deutschland GmbH (einmaliger Datenabgleich mit Stammdaten aus dem Bereich Marketing sowie technische Unterstützung), die Viessmann Climate Solutions Berlin GmbH (Verarbeitung zur Analyse von Marketingaktivitäten – nur wenn die weiter unten erwähnte Einwilligungserklärung abgegeben wurde) verarbeitet. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 f DS-GVO. Unser berechtigtes Interesse besteht in der Verbesserung der Marketing-, Service- und Anlagenentwicklung durch spezialisierte Tochterunternehmen.
4. Servicefreigabe : Soweit Sie das entsprechende Feature in der App aktiviert haben, werden Ihre Anlagendaten für die freigegebene Viessmann Anlage und Daten von (Einzel-) Raumregelungen, die Adresse der Viessmann Anlage, Ihr Name und Ihre Telefonnummer und weitere Kontaktdaten an einen Fachhandwerker, den Sie in der App freigeschaltet haben, freigegeben und in



einem von diesem Fachhandwerker genutzten Monitoringsystem von Viessmann verarbeitet. Sie haben jederzeit in der App die Möglichkeit, diese Freischaltung zurück zu nehmen und die Datenübermittlung damit zu stoppen.

Rechtsgrundlage hierfür ist ihre Einwilligung, Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 a DS-GVO. Haben Sie weitere Verträge (z.B. Wartungsverträge oder Garantieverlängerungen) mit Ihrem Fachhandwerker und/oder Viessmann abgeschlossen, kann es erforderlich sein, dass die o. g. Daten zum Zwecke der Überwachung der Anlage und daraus abzuleitender Maßnahmen (z.B. zur Kontaktaufnahme bei und Beseitigung von Störungen) an den Fachhandwerker und/oder Viessmann übermittelt werden. Zu diesem Zweck kann auf Antrag des Fachhandwerkers oder Viessmann das oben beschriebene Feature zur Datenübermittlung im Rahmen der Servicefreigabe für die Dauer des Vertrages aktiviert werden, auch wenn Sie eine Freischaltung in der App nicht vorgenommen haben. Rechtsgrundlage hierfür ist ein Vertrag zwischen Ihnen und dem Fachhandwerker und/oder Viessmann, Artikel 6 Abs 1 Satz 1 b DS-GVO.

Falls die Freigabe gegenüber einem Fachhandwerker/ Installationsfirma erfolgt, bildet Viessmann mit diesem eine gemeinsame verantwortliche Stelle gem. Art 26 DS-GVO. Hierfür sind entsprechende Verträge abgeschlossen. Im Wesentlichen hat dieser Vertrag folgenden Inhalt: Viessmann verpflichtet sich Ihnen mit vorliegenden Datenschutzerklärung transparent zu erläutern wie Ihre Daten innerhalb der App verarbeitet werden, sorgt für die gesetzlich erforderliche Löschung von Daten und erfüllt gesetzeskonform im Falle von Datenschutzvorfällen die jeweiligen Meldepflichten. Weiterhin schließt Viessmann Datenschutzverträge mit Dritten ab, deren Cloud-Services in die App eingebunden werden und kümmert sich um die angemessene IT Sicherheit der App.

Viessmann und die Installationsfirma sind gemeinschaftlich dafür verantwortlich, Ihre Anfragen und die Ausübung Ihrer Rechte zu bearbeiten (siehe die Hinweise auf Ihre Rechte weiter unten). Soweit Ihre Anfrage primär mit einem Verhalten der Installationsfirma zu tun hat, richten Sie Ihre Anfrage bitte direkt an die Installationsfirma.

Die Installationsfirma ist verpflichtet, die Einholung Ihrer Einwilligungserklärung sicherzustellen. Dies geschieht über Ihre Servicefreigabe innerhalb der App.

Soweit die Installationsfirma die Daten außerhalb der App von Viessmann nutzt, ist sie diesbezüglich eigenständiger datenschutzrechtlich Verantwortlicher und ist z.B. selbst zur Erfüllung der Transparenzpflichten verpflichtet.

5. Geofencing ViCare (sofern in Ihrem Land verfügbar): Soweit Sie das entsprechende Feature in der ViCare App aktiviert haben, wird beim Überschreiten oder Unterschreiten einer von Ihnen individuell eingestellten Grenze (= Abstand in km vom geografischen Anlagenstandort) an die Server von Viessmann ein, oder im Falle von Mitbenutzern mehrere, Kennzeichen übermittelt, um darauf aufbauende Steuerungsfunktionen auszuführen und entsprechende Signale bspwse. an Ihren Wärmeerzeuger zu senden. Viessmann speichert in diesem Zusammenhang keine Standortdaten sondern nur den Zeitpunkt der Überschreitung der von Ihnen festgelegten Grenze. Es ist Viessmann nicht möglich aus den zur Verfügung stehenden Daten Ihren Standort zu ermitteln. Viessmann nutzt die Daten zusätzlich, um aus Ihren Gewohnheiten (An- und Abwesenheiten) und weiteren Einstellungen/Daten Ihrer Geräte weitere Optimierungspotenziale für Ihre Anlage zu errechnen und Ihnen zur Verfügung zu stellen. Rechtsgrundlage hierfür ist ihre Einwilligung, Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 a DS-GVO.  
Sie haben jederzeit in der ViCare App die Möglichkeit, diese Funktion zu deaktivieren und die Datenübermittlung damit zu beenden. Die Deaktivierung ist zugleich die Rücknahme ihrer Einwilligungserklärung. Bitte beachten Sie, dass Sie als Hauptnutzer der ViCare-App in dem Fall, in dem Sie diese App für weiterer Benutzer freigeschaltet und die Funktion "Geofencing" aktiviert haben, Zugriff auf die An- und Abwesenheitszeiten aller freigeschalteten Benutzer haben. Über diesen Umstand sind alle anderen App-Nutzer vor deren Freischaltung bzw. vor Aktivierung von "Geofencing" durch Sie zu informieren.
6. Sie haben in der App die Möglichkeit, andere App-Nutzer für Ihre Viessmann Anlage frei zu schalten. Nach einer Freischaltung werden auch an diese Nutzer Anlagendaten von Ihrer Viessmann Anlage übertragen. Rechtsgrundlage hierfür ist ihre Einwilligung, Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 a DS-GVO. Sie haben jederzeit in der App die Möglichkeit, die Freischaltung zurück zu nehmen und die Datenübermittlung damit zu stoppen.
7. Viessmann bietet in einigen Ländern die Möglichkeit, Sprachassistenten (z.B. Amazon Alexa) zur Steuerung der Viessmann Anlage einzusetzen. Die hierfür notwendige Erweiterung (z.B. Alexa Skill) können Sie über den Anbieter Ihres Sprachassistenten erwerben und auf Ihrem jeweiligen Endgerät installieren. Nach Eingabe Ihrer Authentifizierungsdaten wird der Sprachassistent mit Ihrer Viessmann Anlage verbunden und kommuniziert über die hierfür notwendigen Cloud-Komponenten des Sprachassistentensystems und Viessmann. Viessmann hat keinen Einfluss auf die Verarbeitung Ihrer Daten durch den von Ihnen

ausgewählten Anbieter des Sprachassistenzsystems. Bitte beachten Sie deshalb dessen Datenschutzbestimmungen. Von dem von Ihnen verwendeten Sprachassistenzsystem erhalten wir Daten darüber, ob und wie Sie den Sprachassistenten mit unseren Produkten verwenden. Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung durch uns ist der zwischen Ihnen und uns geschlossene Vertrag über den Erwerb der Erweiterung (vermittelt über den Anbieter Ihres Sprachassistenzsystems), Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 b DS-GVO. Sie haben jederzeit durch Deaktivierung bzw. Deinstallation der Erweiterung die Möglichkeit, die Verbindung des Sprachassistenten mit Ihrer Viessmann Anlage und damit die Übermittlung Ihrer Daten an Viessmann zu beenden.

8. Eine Nutzung und eventuelle Weitergabe der Daten in pseudonymisierter Form erfolgt zum Zweck der Erhöhung der Anlagenbetriebssicherheit, der Verbesserung der Anlageneffizienz, zur Beseitigung von Störungen und zur Verbesserung der Service- und Anlagenentwicklung durch weitere Unternehmen der Viessmann Group im Auftrag von Viessmann (Auftragsverarbeitung). Die Ergebnisse dieser Analysen können Viessmann und anderen Unternehmen der Viessmann Group im Rahmen einer Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung übermittelt, dort de-pseudonymisiert und durch diese im Rahmen der Nutzungsbedingung der App und dieser Datenschutzerklärung verwendet werden. Pseudonymisiert bedeutet, dass es weder Dritten noch weiteren Unternehmen der Viessmann Group möglich ist, Anlagendaten Ihrer Person zuzuordnen. Personenbezogene Daten (wie z.B. Name, Anschrift, Anlagenbenutzer) werden nicht weitergegeben. Viessmann sichert zu, dass keine weiteren, außer den vorstehend genannten Gruppenfirmen, Zugriff auf de-pseudonymisierte Daten erhalten. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 f DS-GVO. Unser berechtigtes Interesse besteht in der Verbesserung der Service- und Anlagenentwicklung.
9. Eine Nutzung und eventuelle Weitergabe der Daten in vollständig anonymisierter Form erfolgt zum Zweck der Erhöhung der Anlagenbetriebssicherheit, der Verbesserung der Anlageneffizienz, zur Beseitigung von Störungen und zur Verbesserung der Service- und Anlagenentwicklung durch die Unternehmen der Viessmann Group und Drittunternehmen. Anonymisiert bedeutet, dass es Dritten und Viessmann nicht möglich ist, Anlagendaten Ihrer Person zuzuordnen und auch nachträglich Ihrer Person nicht wieder zugeordnet werden können. Personenbezogene Daten (wie z.B. Name, Anschrift, Anlagenbenutzer) werden nicht weitergegeben. Eine Rechtsgrundlage ist für die Verarbeitung vollständig anonymisierter Daten nicht erforderlich.

Die Daten werden solange beibehalten, wie Sie ein Benutzerkonto bei uns haben, sofern sie nicht für andere rechtlich begründete Zwecke noch erforderlich sind. Anonymisierte Daten können darüber hinaus auch länger gespeichert werden.

## Datenverarbeitung im Rahmen des Nutzer-Accounts

Bei der Erstellung des Nutzer-Accounts geben Sie Daten ein, die wir für die Zwecke des Betriebs der App zu. Diese Daten enthalten insbesondere Ihre E-Mail-Adresse, Anschrift, Ihren Namen, Ihre Telefonnummer und den Installationsort der Viessmann - Anlage. Rechtsgrundlage hierfür ist die Erfüllung des Vertrages, Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 b DS-GVO.

Die Nutzer-Account Daten werden gelöscht, wenn Sie Ihren Account bei uns auflösen oder, sofern sie für andere rechtlich begründete Zwecke noch erforderlich sind, an diese Zwecke gebunden gespeichert. Nutzer-Account Daten in Datenbeständen zum Zwecke der Datensicherung werden automatisch nach 90 Tagen gelöscht. Die oben in Ziff. 8 beschriebene Datenverarbeitung im Rahmen der Kommunikation mit einer Viessmann Anlage findet in anonymisierter Form weiterhin statt.

## Bezahlung via Stripe

Sofern in Ihrem Land von Viessmann bereitgestellt, bieten wir im Rahmen einiger Programmierschnittstellen, sog. API's, zur Erstellung eigener Anwendungen die Bezahlung via Stripe an (wie bspw. im Rahmen des Viessmann Developer Portals). Eine Übermittlung von Daten an Stripe erfolgt nur, wenn Sie mittels einer Checkbox zuvor eingewilligt haben. Anbieter dieses Zahlungsdienstes ist die Stripe Payments Europe, Ltd., The One Building, 1 Grand Canal Street Lower, Dublin 2, Ireland (im Folgenden "Stripe"). Stripe erhebt Ihre Kontaktdaten sowie die Zahlungsinformationen wie Zahlungsart, Kreditkartennummer, Kontonummern und die zu zahlenden Beträge. Zudem setzt Stripe Cookies, um den Zahlvorgang durchzuführen und um die Sicherheit des Zahlungsvorgangs zu gewährleisten.

Wir haben mit Stripe eine Vereinbarung über die Datenverarbeitung gem. Art. 28 DS-GVO getroffen. Da Stripe seinen Hauptsitz in den USA hat und weil Zahlungen (je nach beteiligten Bank- oder Kreditinstitut) außerhalb des Raumes der Europäischen Union verarbeitet werden können, haben wir mit Stripe auch einen Vertrag nach den Standardvertragsklauseln der EU-Kommission abgeschlossen, um Ihre Daten bei einem Drittlandstransfer zu schützen.

Eine Kopie der Standardvertragsklauseln ist unter [https://commission.europa.eu/publications/standard-contractual-clauses-international-transfers\\_de](https://commission.europa.eu/publications/standard-contractual-clauses-international-transfers_de) verfügbar. Nähere Informationen zum Datenschutz von Stripe finden Sie unter <https://stripe.com/de/privacy>.

Rechtsgrundlage für die Weitergabe der Daten von uns an Stripe ist Ihre Einwilligungserklärung (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO). Sie können Ihre Einwilligungserklärung jederzeit widerrufen. Hierzu genügt eine E-Mail an [revoke+stripe+de@viessmann.com](mailto:revoke+stripe+de@viessmann.com). Die Wirkung des Widerrufs bezieht sich nur auf die Zukunft. Ein einmal beauftragter Zahlungsvorgang kann durch den Widerruf in der Regel nicht mehr beeinflusst werden.

Wir speichern die Daten nur soweit dies für die Rechnungsstellung und zur Erfüllung der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten für Rechnungen erforderlich ist.

## Werbung und Werbeeinwilligung

Nach erfolgter Einwilligung darf Viessmann Ihre E-Mail Adresse und die durch die App erhobenen Daten zu Zwecken der Zusendung von Produktinformationen und Werbung, sowie Befragungen zur Markt- und Meinungsforschung verwenden. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 a DS-GVO. Der Widerruf dieser Einwilligung ist jederzeit möglich.

Sofern Sie hierzu ausdrücklich eingewilligt haben, kann Ihre E-Mail Adresse und ggfs. Telefonnummer durch Viessmann zur Zwecken der Übermittlung von Produktinformationen und Werbung, sowie Befragungen zur Markt- und Meinungsforschung verwendet werden. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 a DS-GVO. Sie können diese Einwilligung jederzeit widerrufen.

Viessmann ist berechtigt, Dritte im Rahmen eines Auftragsverarbeitungsvertrages mit der Durchführung von Werbemaßnahmen mittels Telefon und E-Mail und unter Weisung durch Viessmann zu betrauen und Ihre Daten zu diesem Zweck weiterzugeben.

## Push-Benachrichtigungen für Nachrichten, Wartung, Fehler, etc.

Viessmann nutzt gem. Kapitel "Datenverarbeitung im Rahmen der Kommunikation mit einer Viessmann Anlage" Absatz 2 Ihre Daten, hier die Ihrer Anlage, zur Erzeugung von Push-Nachrichten (z.B. Hinweise, Wartung, Störung), der Erhöhung der Anlagenbetriebssicherheit, der Verbesserung der Anlageneffizienz und zur Beseitigung von Störungen und zur Verbesserung der Service- und Anlagenentwicklung. Die hiermit

verbundenen In-App Hinweise können unter bestimmten Umständen als Werbung eingestuft werden, insbesondere wenn mit dem Hinweis die Empfehlung des Einsatzes bzw. der Anwendungen zusätzlicher, von Viessmann oder mit Viessmann verbundenen Unternehmen, zur Verfügung gestellter Leistungen und Produkte i.w.S. einhergehen. Diese Art und Ausgestaltung der Hinweise erfolgt im berechtigten Interesse von Viessmann gem. Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 f DS-GVO. Das berechtigte Interesse von Viessmann besteht in der Bereitstellung von allgemeinen und anlagenspezifischen Hinweisen und, wenn nötig, Produkten und Dienstleistungen, die der allgemeinen Verbesserung der Anlageneffizienz dienen, in die auch Aspekte der Nachhaltigkeit und damit einhergehender ökologischen Verbesserungen einfließen. Sie können der Verarbeitung zu diesen Zwecken und somit der Anzeige solcher Hinweise widersprechen indem Sie die Hinweise in den APP Einstellungen dauerhaft deaktivieren.

## Allgemeine Informationen und Bestimmungen für die Viessmann App

### Einsatz von Firebase

Sofern Sie uns im Consent Management Center Ihre Einwilligung gegeben haben, nutzt Viessmann in der App das Analyse-Werkzeug Firebase von Google, um Ihr Verhalten bei der Nutzung der App zu analysieren. Die Daten werden nach vollständiger Anonymisierung in den USA gespeichert. Bei der Verarbeitung werden Daten geschützt durch die mit Google LLC gemäß Artikel 46 DSGVO vereinbarte Anwendung der EU-Standardvertragsklauseln in die USA übertragen ((Eine Kopie der Standardvertragsklauseln ist unter folgendem Link verfügbar: <https://firebase.google.com/terms/firebase-sccs-eu-c2p>). Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 a DS-GVO. Sie können die Übermittlung der erzeugten und auf Ihre Nutzung der App bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem Sie Ihre Einwilligung zur Nutzung von Firebase in den Einstellungen der App durch das Schieben des Reglers deaktivieren.

### Einsatz von Crashlytics

Sofern Sie uns im Consent Management Center Ihre Einwilligung gegeben haben, nutzt Viessmann in ViCare zur Auswertung von Bedienbarkeit und Interaktion des Nutzers innerhalb der App das Entwicklertool Crashlytics, bereitgestellt durch ein 100%-iges Tochterunternehmen der Google LLC. Dieses liefert Informationen zur Nutzung der App

sowie nützliche Angaben zu unvorhergesehenen Abstürzen oder anderem Fehlverhalten der Applikation und hilft Viessmann etwaige Fehler auszubessern. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 a DS-GVO. Bei der Verarbeitung werden Daten geschützt durch die mit Google LLC gemäß Artikel 46 DS-GVO vereinbarte Anwendung der EU-Standardvertragsklauseln in die USA übertragen (siehe [https://firebase.google.com/terms/crashlytics-sccs-eu-c2p#standard\\_contractual\\_clause](https://firebase.google.com/terms/crashlytics-sccs-eu-c2p#standard_contractual_clause)). Sie können die Übermittlung der erzeugten Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem Sie Ihre Einwilligung zur Nutzung von Crashlytics in den Einstellungen der App durch das Schieben des Reglers deaktivieren.

## Einsatz von Cookies zur Authentifizierung

Die App nutzt Cookies, d.h. Textdateien, die bei jedem Login für die Authentifizierung des Nutzers erstellt, auf dem Endgerät gespeichert und bei einem Logout/Abmelden aus dem Nutzer-Account wieder gelöscht werden. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 b DS-GVO, die Datenverarbeitung ist erforderlich zur Durchführung des Vertrages mit Ihnen. Eine Übersicht sowie eine kurze Beschreibung der von der App verwendeten Cookies finden Sie in **Anhang 1** dieser Datenschutzerklärung.

## Informationen zu den Rechten Betroffener

Dieser Teil der Datenschutzerklärung bietet zusätzliche Informationen zur Ausübung Ihrer Rechte als Betroffener gegenüber uns. Die Ausübung Ihrer Rechte z.B. Löschung, Einschränkung der Verarbeitung kann zu einer Einschränkung der App-Funktionalitäten bis hin zur Nichtnutzbarkeit führen.

### Ihre Identität

Um den Rechten Betroffener nach der DS-GVO nachzukommen, kann es notwendig sein, dass wir in Fällen von personenbezogenen Daten, die aufgrund vertraglicher Beziehungen erhoben wurden, stichprobenartig oder bei berechtigtem Zweifel weitere Informationen zum Nachweis Ihrer Identität anfordert. Dies ist insbesondere der Fall, wenn ein Auskunftersuchen in elektronischer Form vorliegt, sich jedoch aus den Absenderangaben kein Rückschluss auf eine betroffene natürliche Person ergibt.

## Sie haben das Recht

- gemäß Artikel 15 DS-GVO Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Insbesondere können Sie Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorie der personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft Ihrer Daten, sofern diese nicht bei uns erhoben wurden, sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und gegebenenfalls aussagekräftigen Informationen zu deren Einzelheiten verlangen;
- gemäß Artikel 16 DS-GVO unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen;
- gemäß Artikel 17 DS-GVO die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit nicht die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.
- gemäß Artikel 18 DS-GVO die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, Sie aber deren Löschung ablehnen und wir die Daten nicht mehr benötigen, Sie jedoch diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen oder Sie gemäß Artikel 21 DS-GVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben;
- gemäß Artikel 20 DS-GVO Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen, sofern die Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht und die Verarbeitung mithilfe automatisierter Verfahren erfolgt;
- Soweit wir Daten auf Basis der Rechtsgrundlage aus Artikel 6 Abs. 1 Satz 1 f DS-GVO verarbeiten („berechtigtes Interesse“), können Sie dieser



Datenverarbeitung jederzeit widersprechen, wenn Gründe vorliegen, die in Ihrer besonderen Situation bestehen und die gegen die Datenverarbeitung sprechen.

Zur Wahrnehmung dieser Rechte wenden Sie sich bitte an:

Datenschutzbeauftragter der Viessmann Gruppe

Viessmannstraße 1

D-35108 Allendorf (Eder)

Telefon: +49 6452 70-0

Telefax: +49 6452 70-2780

E-Mail: [datenschutz@viessmann.com](mailto:datenschutz@viessmann.com)

- gemäß Artikel 7 Absatz 3 DS-GVO Ihre einmal erteilte Einwilligung jederzeit gegenüber uns zu widerrufen. Dies hat zur Folge, dass wir die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruhte, für die Zukunft nicht mehr fortführen dürfen;

Die Einwilligung können Sie widerrufen über:

[revoke+vicare+de@viessmann.com](mailto:revoke+vicare+de@viessmann.com)

- gemäß Artikel 77 DS-GVO sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde Ihres üblichen Aufenthaltsortes, des Unternehmenssitzes der Partner-Unternehmen oder des Viessmann Unternehmenssitzes wenden. Grundsätzlich steht es Ihnen jedoch frei, an welche Aufsichtsbehörde Sie sich wenden.

Zuständige Aufsichtsbehörde für Viessmann Holding International GmbH

Der Hessische Datenschutzbeauftragte

Postfach 3163

D-65021 Wiesbaden

Telefon: +49 611 1408-0

Telefax: +49 611 1408-900

E-Mail: [poststelle@datenschutz.hessen.de](mailto:poststelle@datenschutz.hessen.de)

# Viessmann Kontaktdaten

Ihr Vertrauen ist uns wichtig. Daher möchten wir Ihnen jederzeit Rede und Antwort bezüglich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten stehen. Wenn Sie Fragen haben, die Ihnen diese Datenschutzerklärung nicht beantworten konnte oder wenn Sie zu einem Punkt vertiefte Informationen wünschen, nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf:

## Datenschutzbeauftragter der Viessmann Gruppe

Viessmannstraße 1

D-35108 Allendorf (Eder)

Telefon: +49 6452 70-0

Telefax: +49 6452 70-2780

E-Mail: [datenschutz@viessmann.com](mailto:datenschutz@viessmann.com)

## Zuständige Aufsichtsbehörde

Der Hessische Datenschutzbeauftragte

Postfach 3163

D-65021 Wiesbaden

Telefon: +49 611 1408-0

Telefax: +49 611 1408-900

E-Mail: [poststelle@datenschutz.hessen.de](mailto:poststelle@datenschutz.hessen.de)

# Sicherheitshinweis

Wir sind bemüht, Ihre personenbezogenen Daten durch Ergreifung aller technischen und organisatorischen Möglichkeiten so zu speichern, dass sie für Dritte nicht zugänglich sind. Bei der Kommunikation per E-Mail kann die vollständige Datensicherheit von uns nicht gewährleistet werden, so dass wir Ihnen bei vertraulichen Informationen den Postweg empfehlen.

ViCare\_Privacy Policy\_DE\_de Version 3.11 (20.06.2024)

## Anhang 1 - Beschreibung der von der ViCare - App verwendeten Cookies

Cookie-Typ	Speicherdauer	Beschreibung	Kategorie	Link	Eigentümer	Zweck
Authentifizierung	Wird nach jedem Logout gelöscht	Erforderlich, um die Authentifizierung des Benutzers bei jeder Anmeldung zu speichern.	First Party	Nicht zutreffend/Alle verfügbaren Informationen sind in dieser Datenschutzerklärung enthalten.	Viessmann	Speicherung der Authentifizierung des Nutzers bei jedem Login.
Firebase und Crashlytics	Bis zu 210 Tage	Ist ein Echtzeit-Absturzreporter, der hilft, Stabilitätsprobleme, die die Qualität der Anwendung beeinträchtigen, zu verfolgen, zu priorisieren und zu beheben. Er gruppiert Abstürze auf intelligente Weise und hebt die Umstände hervor, die zu ihnen führen.  App-Messung, die Einblicke in die App-Nutzung und das Nutzerengagement bietet.	Third-Party (Cookies von Dritt-Provider)	<a href="https://firebase.google.com/products/crashlytics">https://firebase.google.com/products/crashlytics</a>	Google	Verfolgung, Priorisierung und Behebung von Stabilitätsproblemen, die die Qualität der Anwendung beeinträchtigen; Messung der App-Nutzung zur Verbesserung der Anwendung.
Stripe	1 Jahr	Durchführung des Zahlungsvorgangs/ Gewährleistung der Sicherheit des Zahlungsvorgangs.	Third-Party (Cookies von Dritt-Provider)	<a href="https://stripe.com/es/cookie-settings">https://stripe.com/es/cookie-settings</a>	Stripe	Durchführung des Zahlungsvorgangs/ Gewährleistung der Sicherheit des Zahlungsvorgangs.