

E ZWO GmbH

Grenzenstraße 3 | 88416 Ochsenhausen

Geschäftsführer: Dietmar Neff



Datenschutzerklärung

Wärmepumpenservice & Ersatzteile / Zubehör

Stand: Juli 2026

Diese Datenschutzerklärung informiert Sie gemäß Art. 13 und 14 DSGVO über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die E ZWO GmbH im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit (Wärmepumpenservice, Störungsservice, Fernzugang/Monitoring, Verkauf von Ersatzteilen und Zubehör).

Teil A – Allgemeines und Verantwortlicher

A 1. Verantwortlicher

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) ist:

E ZWO GmbH | Grenzenstraße 3 | 88416 Ochsenhausen

Geschäftsführer: Dietmar Neff | E-Mail: info@e-zwo.de

Bei Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich bitte direkt an die oben genannte Adresse.

A 2. Grundsätze der Datenverarbeitung

Die E ZWO GmbH verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Einklang mit der DSGVO, dem BDSG sowie den einschlägigen nationalen Datenschutzvorschriften.

Daten werden nur erhoben, soweit dies zur Erbringung unserer Leistungen erforderlich ist oder eine gesetzliche Verpflichtung besteht. Es gilt der Grundsatz der Datensparsamkeit.

Es findet keine automatisierte Entscheidungsfindung oder Profilerstellung im Sinne von Art. 22 DSGVO statt.

A 3. Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt auf Basis folgender Rechtsgrundlagen:

Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO – Verarbeitung auf Grundlage einer ausdrücklichen Einwilligung (z. B. Fernzugang und Monitoring).

Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO – Verarbeitung zur Erfüllung eines Vertrags oder vorvertraglicher Maßnahmen.

Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO – Verarbeitung zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung (z. B. Aufbewahrungspflichten nach HGB, AO).

Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO – Verarbeitung auf Basis berechtigter Interessen der E ZWO GmbH, soweit keine überwiegenden Interessen der betroffenen Person entgegenstehen.

Teil B – Datenverarbeitung in unseren Geschäftsbereichen

B 1. Wärmepumpenservice und Wartungsverträge

Im Rahmen von Service-, Wartungs- und Reparaturaufträgen verarbeiten wir folgende Daten: Name, Anschrift, Kontaktdaten (Telefon, E-Mail), technische Anlagendaten (Hersteller, Typ, Seriennummer, Standort), Einsatzprotokolle sowie Rechnungsdaten.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung).

Speicherdauer: Vertrags- und Rechnungsdaten werden gemäß handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten für mindestens 10 Jahre gespeichert.

B 2. Datenweitergabe an Hersteller – Diagnose, Garantie und Kulanz

Zur technischen Fehlerdiagnose sowie zur Abwicklung von Garantie- und Kulanzfällen übermitteln wir personenbezogene Daten des Anlagenbetreibers (Name, Anschrift, Kontaktdaten) gemeinsam mit technischen Anlagendaten (Typ, Seriennummer, Fehlercodes, Betriebsdaten) an den jeweiligen Gerätehersteller.

Diese Weitergabe ist erforderlich, um Garantieansprüche gegenüber dem Hersteller geltend machen zu können, Kulanzentscheidungen durch den Hersteller herbeizuführen sowie eine herstellerseitige technische Unterstützung bei komplexen Störungen sicherzustellen.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung, soweit die Weitergabe für die Erbringung der vereinbarten Serviceleistung erforderlich ist) sowie Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an einer fachgerechten Störungsbehebung und Kostenerstattung).

Die Hersteller verarbeiten die übermittelten Daten als eigenverantwortliche Verantwortliche auf Basis ihrer jeweiligen Datenschutzerklärungen. Auf Anfrage teilen wir Ihnen mit, welche Hersteller im konkreten Fall einbezogen werden.

Eine Weitergabe erfolgt auf das für den jeweiligen Zweck notwendige Minimum und nur an Hersteller, die einen gleichwertigen Datenschutzstandard gewährleisten.

B 3. Fernzugang und herstellerseitiges Monitoring-System

Die E ZWO GmbH nutzt ein vom jeweiligen Anlagenhersteller bereitgestelltes Monitoring- und Fernzugangssystem, um auf kundeneigene Wärmepumpenanlagen zuzugreifen. Dies dient der vorbeugenden Wartung, der Ferndiagnose bei Störungen sowie der Optimierung der Anlageneffizienz.

Ein solcher Fernzugang erfolgt ausschließlich auf Basis Ihrer vorherigen ausdrücklichen Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Die Einwilligung wird separat über das Online-Portal des Herstellers eingeholt.

Im Rahmen des Fernzugangs werden folgende Daten verarbeitet: Betriebsdaten der Anlage (Temperaturen, Drücke, Laufzeiten, Fehlermeldungen), Verbindungsdaten (Zeitpunkt und Dauer des Zugriffs) sowie ggf. Standortdaten der Anlage.

Das Monitoring-System wird technisch vom Hersteller betrieben. Der Hersteller agiert dabei als eigenverantwortlicher Verantwortlicher für den Systembetrieb; die E ZWO GmbH ist verantwortlich für die konkrete Nutzung des Zugangs im Rahmen der beauftragten Serviceleistung.

Sie können Ihre Einwilligung zum Fernzugang jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO). Nach Widerruf erfolgt kein weiterer Fernzugriff. Bitte beachten Sie, dass ein Widerruf die Erbringung bestimmter Serviceleistungen einschränken kann. Zur Ausübung des Widerrufs wenden Sie sich an: info@e-zwo.de

B 4. Verkauf von Ersatzteilen und Zubehör

Bei der Bestellung von Ersatzteilen oder Zubehör – direkt oder über unseren Online-Shop – verarbeiten wir: Name, Liefer- und Rechnungsanschrift, Kontaktdaten, Zahlungsdaten sowie bestellbezogene Daten.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragsanbahnung und -erfüllung).

Zahlungsdaten werden ausschließlich zur Abwicklung des Kaufvorgangs verarbeitet. Die Verarbeitung durch Zahlungsdienstleister erfolgt auf Basis eigener Datenschutzerklärungen der jeweiligen Anbieter.

Speicherdauer: Bestelldaten und Rechnungen werden gemäß handels- und steuerrechtlicher Pflichten für mindestens 10 Jahre aufbewahrt.

B 5. Online-Shop und Website

Beim Besuch unseres Online-Shops werden technische Zugriffsdaten protokolliert (IP-Adresse, Datum, Uhrzeit, aufgerufene Seiten, Browser-Typ). Diese dienen ausschließlich der Systemsicherheit und werden nicht zur Identifikation einzelner Personen genutzt.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an einem sicheren Systembetrieb).

Soweit wir Cookies oder vergleichbare Technologien einsetzen, erfolgt dies nur nach Ihrer ausdrücklichen Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO), sofern diese nicht technisch zwingend erforderlich sind.

Speicherdauer: Zugriffsprotokolle werden nach spätestens 30 Tagen automatisch gelöscht.

B 6. Kontaktaufnahme und Kommunikation

Wenn Sie uns per E-Mail, Telefon oder Kontaktformular kontaktieren, verarbeiten wir Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten und den Inhalt Ihrer Anfrage zur Bearbeitung Ihres Anliegens.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (vorvertragliche Maßnahmen) oder Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse).

Anfragen werden nach abschließender Bearbeitung gelöscht, sofern keine vertragliche oder gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht.

B 7. Versanddienstleister und Lieferung

Zur Zustellung bestellter Waren übermitteln wir Name und Lieferanschrift an den beauftragten Versanddienstleister. Weitere Daten werden nicht weitergegeben.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung).

Teil C – Datenweitergabe, Auftragsverarbeitung und Speicherung

C 1. Weitergabe an Dritte

Eine Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte erfolgt nur in folgenden Fällen: zur Vertragserfüllung (z. B. Versanddienstleister, Hersteller für Diagnose-, Garantie- und Kulanzabwicklung gemäß B 2), bei gesetzlicher Verpflichtung oder auf Basis Ihrer ausdrücklichen Einwilligung (z. B. Fernzugang gemäß B 3).

Im Rahmen der Delegation von Serviceaufträgen an Dritte werden nur die für die Auftragserfüllung notwendigen Daten weitergegeben. Die Weitergabe erfolgt DSGVO-konform auf Basis eines Auftragsverarbeitungsvertrags (Art. 28 DSGVO).

Eine Übermittlung von Daten in Drittländer außerhalb der EU/des EWR findet grundsätzlich nicht statt. Soweit Hersteller Systeme mit Serverstandorten außerhalb der EU betreiben (z. B. Monitoring-Infrastruktur), erfolgt die Übermittlung nur auf Basis geeigneter Garantien gemäß Art. 46 DSGVO oder bei Vorliegen eines Angemessenheitsbeschlusses der EU-Kommission.

C 2. Auftragsverarbeitung

Soweit wir externe Dienstleister mit der Verarbeitung personenbezogener Daten beauftragen (z. B. IT-Dienstleister, Buchhaltungssoftware), schließen wir mit diesen Auftragsverarbeitungsverträge gemäß Art. 28 DSGVO ab. Die Dienstleister dürfen die Daten ausschließlich gemäß unseren Weisungen verarbeiten.

C 3. Speicherdauer und Löschung

Personenbezogene Daten werden gelöscht, sobald der Zweck der Verarbeitung entfallen ist und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Für Geschäftsunterlagen gelten handelsrechtliche (§ 257 HGB) und steuerrechtliche (§ 147 AO) Aufbewahrungsfristen von 6 bzw. 10 Jahren.

Einwilligungsbasierte Verarbeitungen (insbesondere Fernzugangsdaten) werden nach Widerruf der Einwilligung unverzüglich eingestellt; bereits protokollierte Zugriffsdaten werden nach Wegfall des Aufbewahrungszwecks gelöscht.

Nach Ablauf der jeweiligen Aufbewahrungsfrist werden die Daten routinemäßig und datenschutzkonform gelöscht.

Teil D – Ihre Rechte als betroffene Person

Sie können Ihre nachfolgend genannten Rechte jederzeit kostenlos gegenüber der E ZWO GmbH geltend machen. Bitte wenden Sie sich hierzu an: info@e-zwo.de

D 1. Auskunft, Berichtigung und Löschung

Sie haben das Recht, jederzeit unentgeltlich Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu erhalten (Art. 15 DSGVO), die Berichtigung unrichtiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO) sowie die Löschung Ihrer Daten zu fordern, sofern dem keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen (Art. 17 DSGVO).

D 2. Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit

Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten zu verlangen (Art. 18 DSGVO), sofern die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen.

Soweit die Verarbeitung auf einer Einwilligung oder einem Vertrag beruht und automatisiert erfolgt, haben Sie das Recht auf Datenübertragbarkeit in einem gängigen, maschinenlesbaren Format (Art. 20 DSGVO).

D 3. Widerspruchsrecht und Widerruf der Einwilligung

Sie haben das Recht, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu widersprechen, soweit diese auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse) beruht (Art. 21 DSGVO).

Soweit Daten auf Basis einer Einwilligung verarbeitet werden – insbesondere die Nutzung des Fernzugangs- und Monitoring-Systems (B 3) – können Sie diese Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO), ohne dass Ihnen dadurch Nachteile entstehen. Der Widerruf berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis dahin erfolgten Verarbeitung.

D 4. Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde

Sie haben das Recht, sich bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren:

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg (LfDI BW)

Postfach 10 29 32 | 70025 Stuttgart | www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de

D 5. Geltendmachung Ihrer Rechte

Zur Geltendmachung Ihrer Datenschutzrechte wenden Sie sich bitte schriftlich oder per E-Mail an:

E ZWO GmbH | Grenzenstraße 3 | 88416 Ochsenhausen | info@e-zwo.de

Wir bearbeiten Ihre Anfrage innerhalb von 30 Tagen gemäß Art. 12 DSGVO.

D 6. Aktualität dieser Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzerklärung ist aktuell gültig (Stand: Juli 2026).

Aufgrund der Weiterentwicklung unserer Leistungen oder gesetzlicher Änderungen kann es erforderlich sein, diese Erklärung anzupassen. Die jeweils aktuelle Fassung ist auf Anfrage erhältlich.