Datenschutz

VisyFlux - eine Marke der ENERQ GmbH
Stand 31. Oktober 2026 · Fassung 1.1.9

1. Verantwortliche Stelle und Kontakt

Verantwortlich ist die ENERQ GmbH, Eiweg 10, 4460 Gelterkinden, Schweiz. VisyFlux ist eine Marke der ENERQ GmbH. Für Fragen zum Datenschutz und zur Ausübung Ihrer Rechte erreichen Sie uns unter shop@visyflux.com oder telefonisch unter +41 41 515 88 88.
Diese Erklärung gilt für shop.visyflux.com, das Shopkonto, die Wärmeplanung sowie die zugehörigen Funktionen für Bestellungen, Fachpartner, Widerruf und Garantie & Service. Für eigenständige Angebote anderer Anbieter gelten deren Datenschutzhinweise.

2. Welche Daten wir bearbeiten

Beim Besuch fallen technisch erforderliche Verbindungsdaten an, insbesondere IP-Adresse, Zeitpunkt, angefragte Seite, Browserinformationen und gegebenenfalls Fehler- oder Sicherheitsmeldungen.
Bei Kontoanfragen und im Kundenkonto bearbeiten wir Name, Firma, Kontaktdaten, Rechnungs- und Lieferadresse, Land, Kunden- oder Fachpartnerstatus, Anmeldedaten in geschützter Form, Kontofreigaben und individuell zugeordnete Waren- und Rabattgruppen.
Für Bestellungen kommen Artikel, Mengen, Preise, Rabatte, Versand, Steuerbeträge, Vertragsfassungen, Rechnungsreferenzen, Zahlungsstatus und Lieferfreigaben hinzu.
Für die Wärmeplanung werden die eingegebenen Projekt-, Gebäude-, Energie- und Verbrauchsdaten, Berechnungsannahmen, Produktwahl und gegebenenfalls importierte PV-Profile oder Firmenlogos verarbeitet. Beim Speichern eines Fachpartner-Firmenprofils werden die gewünschten Firmen- und Logoangaben dem Shopkonto zugeordnet.
Rechnerpaket, Laufzeit und Zugangssperren werden für die Berechtigungsprüfung bearbeitet.
Bei Anfragen an Fachpartner, einem Widerruf oder einer Service- und Garantiemeldung bearbeiten wir die jeweils eingegebenen Kontakt- und Sachangaben. Servicefälle können Modell, Seriennummer, Bestell- und Rechnungsbezug, Inbetriebnahme, Fehlerbeschreibung, den mitgeteilten Internetstatus sowie freiwillige Bilder, Dokumente und Textprotokolle enthalten. Fallnummern, Ergänzungen, Bearbeitungsverlauf, Geräteakten und dokumentierte Garantieerklärungen gehören ebenfalls dazu.
Bitte übermitteln Sie nur erforderliche Angaben. Fachbetriebe sind dafür verantwortlich, dass sie Angaben ihrer Endkunden für die Planung und eine von ihnen veranlasste Weitergabe verwenden dürfen.

3. Zwecke und Rechtsrahmen

Wir bearbeiten die Daten für den sicheren Betrieb des Shops, Konto- und Fachpartnerprüfung, Preis- und Rabattberechnung, Bestell- und Rechnungsabwicklung, Zahlungszuordnung, Lieferfreigabe, Kommunikation, Bereitstellung der Wärmeplanung, Berichte, Widerrufsabwicklung, Garantie und Service sowie gesetzliche Nachweis-, Aufbewahrungs- und Produktsicherheitspflichten.
Es gilt das Schweizer Datenschutzgesetz. Soweit die DSGVO anwendbar ist, erfolgen die Bearbeitungen insbesondere zur Durchführung vorvertraglicher Massnahmen oder eines Vertrags nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten nach lit. c und zur Wahrung berechtigter Interessen am sicheren Betrieb, an der Missbrauchsabwehr und an der Bearbeitung von Kundenanliegen nach lit. f. Soweit eine Einwilligung erforderlich ist, wird diese gesondert für den jeweiligen Zweck eingeholt und kann mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.
Die Zustimmung zu AGB oder Garantiebedingungen ist keine pauschale Werbeeinwilligung. Die Konto- und Fachpartnerfreigabe sowie Entscheidungen zu Garantie- und Servicefällen erfolgen durch berechtigte Personen. Berechnungen, Preisregeln und technische Zugangsprüfungen ersetzen keine individuelle Garantieentscheidung.

4. Hosting, E-Mail und Datensicherung

Der Shop wird auf dem von ENERQ betriebenen Metanet-Cloudserver in der Schweiz bereitgestellt. Dienstleister ist die METANET AG, Josefstrasse 218, 8005 Zürich, Schweiz. Auch das Postfach shop@visyflux.com und der vorgesehene SMTP-Mailversand werden über Metanet betrieben.
Die Serverbereitstellung umfasst eine tägliche Sicherung mit 14 Tagen Rotation. Zusätzlich werden bei Shopupdates anlassbezogene Sicherungen von Datenbank, Konfiguration und Dateien im geschützten Bereich des ENERQ-Servers erstellt. Diese Sicherungen dienen der Wiederherstellung und werden nicht als öffentliche Downloads bereitgestellt.
Metanet erhält als Infrastruktur- und Maildienstleister die für seine Leistungen erforderlichen Daten. Dazu können die gespeicherten Shopdaten, technische Betriebsdaten sowie Absender, Empfänger und Inhalt der über das Postfach versendeten oder empfangenen Nachrichten gehören. Der Speicherort des Cloudservers bedeutet nicht, dass jede Bearbeitung bei jedem Empfänger ausschliesslich in der Schweiz stattfindet. Bei E-Mail entstehen weitere Verarbeitungsvorgänge insbesondere beim vom Empfänger gewählten Mailanbieter.
Datenschutzhinweise von Metanet:
https://www.metanet.ch/de/ueber-metanet/datenschutzerklaerung

5. CRM, Rechnung, Versand und weitere Empfänger

Berechtigte Mitarbeitende der ENERQ GmbH und erforderliche, zur Vertraulichkeit verpflichtete Betriebs- oder Supportpersonen erhalten Zugriff im Umfang ihrer Aufgaben. Die zentrale Administration wird mit dem bestehenden ENERQ-Gruppen-CRM verknüpft. Eine gemeinsame technische Anmeldung gibt anderen Marken oder rechtlich selbständigen Unternehmen keinen unbeschränkten Zugriff auf Kundendaten.
Für die Kontozuordnung können bereits bei ENERQ geführte Kundendaten aus dem CRM übernommen werden. Bestell- und Kundendaten können für die weitere Bearbeitung in das eigene CRM und als Rechnungsgrundlage in das eingesetzte Messerli-System übernommen oder exportiert werden. Aus einem Export folgt keine automatische Rechnungserstellung oder Zahlungsbestätigung.
Für die Lieferung geben wir die erforderlichen Empfänger-, Kontakt-, Liefer- und Warenangaben an die jeweils beauftragten Post-, Paket-, Transport- oder Speditionsunternehmen weiter. Für eine Lieferung ins Ausland werden die erforderlichen Angaben auch im Bestimmungsland bearbeitet, insbesondere bei Lieferungen nach Deutschland oder Österreich.
Fordern Sie eine Anfrage an einen ausgewählten Fachpartner an, erhält dieser die dafür mitgeteilten Angaben. Der ausgewählte Betrieb bearbeitet diese für seine eigenen Leistungen in eigener Verantwortung. Ein Fachpartnerprofil wird nur nach Freigabe und im vorgesehenen öffentlichen Umfang angezeigt.
Weitere Empfänger können im erforderlichen Einzelfall Banken, Treuhand-, Rechts- und Versicherungsstellen sowie zuständige Behörden sein, soweit dies zur Zahlung, Rechtswahrung oder Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist. Eine Weitergabe von Kundenlisten für fremde Werbung erfolgt nicht.

6. Warenkauf und kostenpflichtiger Rechnerzugang

Waren werden gegen Vorkasserechnung verkauft. Für ausdrücklich freigegebene Kunden können abweichende Zahlungsbedingungen gelten. Wir bearbeiten Bestell- und Rechnungsreferenzen sowie den Zahlungsstatus, um Zahlungen zuzuordnen und die Lieferung freizugeben.
Für die kostenlose Rechneraktion bis einschliesslich 1. Februar 2027 werden keine Karten- oder Zahlungsdaten benötigt. Die Aktion wandelt sich nicht automatisch in ein kostenpflichtiges Abo um.
Wenn Sie einen kostenpflichtigen Rechnerzugang ausdrücklich über Stripe bestellen oder das zugehörige Stripe-Kundenportal aufrufen, bearbeitet Stripe die dafür erforderlichen Konto-, Kontakt-, Vertrags- und Zahlungsangaben. Anbieter für diesen europäischen Zahlungsdienst ist Stripe Payments Europe, Limited, Irland; im Rahmen der Stripe-Dienste können auch Stripe-Unternehmen und Dienstleister insbesondere in den USA Daten bearbeiten. Die Stripe-Datenschutzhinweise und die dort beschriebenen Übermittlungsmechanismen, einschliesslich anwendbarer Angemessenheitsregelungen und Standarddatenschutzklauseln, gelten ergänzend. Bei uns werden die benötigten Stripe-Kunden-, Abschluss-, Abo-, Rechnungs- und Statusreferenzen für die Zuordnung und Zugangsprüfung gespeichert. Vollständige Kartennummern werden nicht in unserer Shopdatenbank erfasst.
Ein Aufruf des gewöhnlichen Warenkatalogs oder die kostenlose Nutzung des Rechners löst für sich allein keinen Stripe-Zahlungsvorgang aus. Datenschutzhinweise von Stripe: https://stripe.com/ch/privacy

7. Adresssuche und Fachpartnersuche

Die Adresssuche ist eine Hilfsfunktion; Rechnungs- und Lieferadressen können manuell eingegeben werden. Für Schweizer Adress- und Ortssuchen wird die Suchanfrage über unseren Server an die Geodateninfrastruktur des Bundes unter api3.geo.admin.ch übermittelt. Anbieter ist das Bundesamt für Landestopografie swisstopo, Seftigenstrasse 264, 3084 Wabern, Schweiz.
Für die bewusst ausgelöste Suche nach Fachpartnern ausserhalb der Schweiz können Orts- oder Postleitzahlangaben serverseitig über Nominatim der OpenStreetMap Foundation, St John's Innovation Centre, Cowley Road, Cambridge CB4 0WS, Vereinigtes Königreich, in Koordinaten umgesetzt werden. Auch eine veröffentlichte Fachpartner-Geschäftsadresse kann zur Standortzuordnung geokodiert werden. Es werden dafür Such- oder Standortangaben übermittelt, keine vollständigen Kundenkonten oder Bestellungen. Die OpenStreetMap Foundation nennt für ihre API-Server und Datenbanken Standorte im Vereinigten Königreich, in Irland und in den Niederlanden.
Die Übermittlung erfolgt durch unseren Server. Der Suchdienst erhält daher dessen Verbindungsdaten und die Suchanfrage. Private Rechnungs- und Lieferadressen für Deutschland und Österreich werden nicht durch eine automatische Nominatim-Adressvervollständigung übertragen. Bitte verwenden Sie in der Fachpartnersuche nur Ort oder Postleitzahl und keine vertraulichen Angaben.
Weitere Informationen: https://www.geo.admin.ch/ und https://osmfoundation.org/wiki/Privacy_Policy

8. Rechnerdaten, Browser und Berichte

Die Berechnung und das Speichern von Planungen im Shoprechner erfolgen grundsätzlich im jeweiligen Browser. Lokal gespeicherte Planungen verbleiben dort, bis Sie sie entfernen oder den Browserspeicher löschen. Andere Personen mit Zugriff auf dasselbe Browserprofil können auf dort gespeicherte Inhalte zugreifen. Der PDF-Bericht wird aus den eingegebenen Angaben erstellt; Sie entscheiden über seine Weitergabe.
An den Shopserver werden die für Anmeldung, Berechtigung, Produktpreise, Fördervorschläge und ein ausdrücklich gespeichertes Firmenprofil erforderlichen Angaben übertragen. Ein gespeichertes Firmenprofil mit Logo ist von einer nur lokal gespeicherten einzelnen Planung zu unterscheiden. Das Herunterladen eines Berichts stellt ihn nicht automatisch einem Installationsbetrieb oder einem anderen Kunden bereit.
Für Anmeldung, Sitzung und Sicherheit verwenden wir technisch erforderliche Cookies. Im hier beschriebenen Shop setzen wir keine Werbe- oder Analyse-Tracker ein. Für einen von Ihnen aufgerufenen externen Dienst, etwa Stripe, gelten dessen Hinweise. Eigene Angebote auf der Hauptwebsite sind gesondert zu beurteilen.

9. Widerruf, Garantie und Service

Die Funktion «Vertrag widerrufen» kann ohne Kundenkonto genutzt werden. Gespeichert werden Name, Bestätigungsadresse, Vertragszuordnung, angegebener Umfang, Referenz, vollständige Erklärung und Eingangszeitpunkt. Die Erklärung wird zunächst geprüft und im zweiten Schritt bestätigt. Eine Eingangsbestätigung kann unmittelbar gespeichert werden und wird per E-Mail an den Erklärenden und das Shoppostfach übermittelt. Der Versandstand und begrenzte Wiederholungsversuche werden dokumentiert. Eine fehlgeschlagene Mailzustellung löscht den gespeicherten Eingang nicht. Der Eingang allein löst keine automatische Erstattung aus.
Service- und Garantiemeldungen sind mit oder ohne Shopkonto möglich. Der ursprüngliche Eingang bleibt dokumentiert; spätere Angaben werden ergänzend gespeichert. Anhänge liegen geschützt und werden nur über den berechtigten Fallzugriff ausgegeben. Interne Vermerke sind nicht Teil der öffentlichen Fallansicht. Der persönliche Fallzugangslink ist vertraulich: Personen mit diesem Link können auf den zugehörigen Fall zugreifen und ihn ergänzen. ENERQ kann diesen Zugang erneuern und den bisherigen Link dadurch ungültig machen. Fall- oder Seriennummer allein eröffnen keinen Zugriff auf fremde Fälle. Gerätekennung, Liefer- und Inbetriebnahmedaten, dokumentierte Garantieerklärungen und erforderliche Sicherheitskorrespondenz dienen auch der Zuordnung und Rückverfolgbarkeit. Eine Meldung gilt noch nicht als kostenpflichtiger Reparaturauftrag und verlangt keine Werbezustimmung.

10. Vernetzte Geräte und getrennte Cloudfunktionen

Das Shop- und Serviceportal ist keine laufende Geräteüberwachung. Ein vom Nutzer gemeldeter oder von Mitarbeitenden erfasster Internetstatus ist eine Dokumentation dieses Sachverhalts; er wird nicht als automatisch erfasste Gerätetelemetrie ausgegeben. Eine Shopanmeldung, Bestellung oder Wärmeberechnung verbindet ein Gerät nicht automatisch mit einer Herstellercloud.
Die vereinbarte Internetbedingung der Herstellergarantie ist in den Garantiebedingungen beschrieben. Sie ersetzt keine Information über eine konkrete Geräteverbindung. Für eine gesondert eingerichtete Smartbox-, Realinks- oder andere Herstellercloud-Funktion gelten vor deren Nutzung die dazugehörigen produkt- und dienstbezogenen Informationen über Daten, Betreiber, Zugriffe und Empfängerländer. Ein Supportfall berechtigt nicht zu einem unbeschränkten Fernzugriff. Der vorliegende Shop übermittelt keine vollständigen Kundenkonten, Bestellungen oder lokal gespeicherten Planungen automatisch an Sunrain oder Realinks.

11. Auslandbearbeitungen

Der zentrale Shopbetrieb und die beschriebene Metanet-Serverablage befinden sich in der Schweiz. Daneben können Daten bei den in dieser Erklärung genannten Vorgängen im Ausland bearbeitet werden, insbesondere bei ausländischen Lieferempfängern und deren Transportdiensten, der Fachpartnersuche über OpenStreetMap und einem ausdrücklich verwendeten Stripe-Dienst. Die dabei relevanten Staaten sind im jeweiligen Abschnitt genannt. Bei E-Mail richtet sich das Empfängerland zusätzlich nach dem von Ihnen bzw. dem Empfänger verwendeten Maildienst.
Soweit eine Bekanntgabe in einen Staat ohne anerkannt angemessenes Datenschutzniveau erfolgt, muss sie durch die für den jeweiligen Vorgang anwendbaren Garantien, insbesondere anerkannte Standarddatenschutzklauseln und erforderliche zusätzliche Massnahmen, oder eine gesetzlich vorgesehene Ausnahme gedeckt sein. Eine Zustimmung zu unseren AGB wird dafür nicht als pauschale Ausland- oder Fernzugriffseinwilligung verwendet.

12. Aufbewahrung, Löschung und Sicherungen

Wir bewahren Personendaten auf, solange sie für die beschriebenen Zwecke, einen laufenden Vertrag, die Bearbeitung eines Anliegens oder gesetzliche Pflichten erforderlich sind. Geschäftsbücher, Rechnungs- und Buchungsbelege sowie die zugehörigen erforderlichen Geschäftsnachweise werden nach den anwendbaren Schweizer Vorschriften grundsätzlich zehn Jahre ab Ende des betreffenden Geschäftsjahres aufbewahrt. Nicht jede Berechnung, Datei oder Anfrage fällt deshalb unter dieselbe Frist.
Konten und zugehörige Firmenprofile werden für die bestehende Kunden- oder Fachpartnerbeziehung und berechtigte Nachweiszwecke geführt. Nicht mehr erforderliche Angaben werden nach Wegfall ihres Zwecks gelöscht oder anonymisiert. Bei einer Kontoschliessung prüfen wir, welche Daten entfallen und welche Vertrags- oder Geschäftsnachweise gesondert aufzubewahren sind. Eine Zugangssperre ist keine automatische Löschung.
Garantie-, Service-, Geräte- und Sicherheitsunterlagen werden für die Bearbeitung und den erforderlichen Nachweis während der einschlägigen Garantie-, gesetzlichen Anspruchs- und Produktsicherheitsfristen aufbewahrt. Widerrufserklärungen und Korrespondenz werden mit dem zugehörigen Vertragsvorgang aufbewahrt, soweit dies für Rückabwicklung und Nachweis erforderlich ist. Technische Protokolle und Missbrauchs-Prüfwerte dienen dem sicheren Betrieb und der Aufklärung von Störungen oder Angriffen; ihre weitere Aufbewahrung richtet sich nach diesem Zweck und einem gegebenenfalls konkret zu untersuchenden Vorfall.
Die Prüfung und Bearbeitung von Löschanliegen sowie die Kontrolle der weiterhin erforderlichen Aufbewahrung liegen bei der ENERQ-Administration. Es wird keine pauschale automatische Löschung aller Geschäftsdaten zugesichert. In den täglichen Metanet-Sicherungen werden ältere Stände entsprechend der 14-Tage-Rotation ersetzt. Zusätzliche Updatesicherungen bleiben nur für den erforderlichen Wiederherstellungs- und Nachweiszweck geschützt aufbewahrt und sind bei dessen Wegfall zu entfernen. Müssen Daten aus einer Sicherung wiederhergestellt werden, sind bereits umgesetzte Löschungen bzw. Einschränkungen erneut zu berücksichtigen.

13. Schutz der Daten

Wir verwenden angemessene technische und organisatorische Schutzmassnahmen, insbesondere verschlüsselte HTTPS-Verbindungen, geschützte Anmeldungen, rollenbezogene Zugriffe und eine nicht öffentlich zugängliche Ablage für Serviceanhänge und Sicherungen. Mail- und sonstige Integrationsgeheimnisse werden in der Anwendung geschützt gespeichert. Begrenzungen gegen Missbrauch können einen mit dem Anwendungsschlüssel abgeleiteten IP-Prüfwert verwenden; technische Infrastrukturprotokolle sind davon zu unterscheiden.
Bitte schützen Sie Ihr Passwort und persönliche Fallzugangslinks und melden Sie einen vermuteten unberechtigten Zugriff über shop@visyflux.com. Eine Datenübertragung über fremde Systeme oder Endgeräte kann nicht vollständig durch uns kontrolliert werden.

14. Ihre Rechte und Änderungen

Sie können sich unter shop@visyflux.com an uns wenden und im gesetzlichen Umfang insbesondere Auskunft, Berichtigung, Herausgabe bzw. Übertragung und Löschung verlangen, einer Bearbeitung widersprechen oder eine Einschränkung verlangen. Soweit eine Bearbeitung auf Einwilligung beruht, können Sie diese für die Zukunft widerrufen. Ein erforderlicher Identitätsnachweis dient dem Schutz vor einer Offenlegung an Unberechtigte. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten und berechtigte Rechtsverteidigungsinteressen können einer sofortigen Löschung entgegenstehen.
Sie können sich an den Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB), Feldeggweg 1, 3003 Bern, Schweiz, https://www.edoeb.admin.ch/, oder an eine für Sie zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde wenden.
Wir passen diese Erklärung an, wenn sich die tatsächlichen Datenbearbeitungen wesentlich ändern. Massgebend ist die auf shop.visyflux.com veröffentlichte Fassung; frühere Fassungen bleiben im rechtlich erforderlichen Umfang archiviert.