

Datenschutzerklärung

Diese Hinweise unterscheiden zwischen dem Besuch von mycistern.com und der Nutzung der myCistern-App, des Web-Dashboards und der Geräte.

Verantwortlicher und Kontakt

myCistern Operations GmbH, Kiem-Pauli-Straße 8, 84036 Landshut, Deutschland. E-Mail: contact@mycistern.com, Telefon: 0871 14215080. Vertretungs- und Registerangaben finden Sie im [Impressum](#).

Website und Kontakt

Bereitstellung der Website

Wir betreiben die Website auf gemieteter Infrastruktur der Hetzner Online GmbH in Deutschland. Beim Abruf werden insbesondere IP-Adresse, Zeitpunkt, angeforderte Adresse und technische Browserinformationen verarbeitet. Das dient der Auslieferung und Sicherheit der Website auf Grundlage unseres berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Schriften, Bilder und Darstellungsbibliotheken laden wir vom eigenen Website-Server. Technische Protokolle zur Fehler- und Sicherheitsanalyse werden grundsätzlich spätestens nach sieben Tagen gelöscht. Bei einem konkreten Sicherheitsvorfall können erforderliche Auszüge bis zum Abschluss der Untersuchung gesondert aufbewahrt werden.

Kontakt und Bestellungen

Bei Kontaktanfragen verarbeiten wir Ihre Kontaktdaten, den Nachrichteninhalte und freiwillige Angaben zu Unternehmen oder Anliegen. Bei einem Direktkauf kommen die für Angebot, Lieferung, Zahlung und gegebenenfalls Rückabwicklung benötigten Bestell-, Anschrift- und Abrechnungsdaten hinzu. Erforderliche Angaben geben wir an die mit Lieferung oder Zahlung befassten Versanddienstleister beziehungsweise Banken weiter. Die Bearbeitung vertragsbezogener Anfragen und Bestellungen erfolgt nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO; sonstige Anfragen beantworten wir aufgrund unseres berechtigten Interesses an der Kommunikation nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Für E-Mail-Versand und Postfächer nutzen wir die STRATO GmbH. Einfache Kontaktanfragen löschen wir sechs Monate nach abschließender Bearbeitung. Gesetzlich aufzubewahrende Geschäfts- und Abrechnungsunterlagen werden gesondert für die jeweilige gesetzliche Frist gespeichert (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO). Für konkrete Rechtsansprüche erforderliche Unterlagen können bis zur abschließenden Klärung beziehungsweise bis zum Ablauf einschlägiger Verjährungsfristen zweckbeschränkt aufbewahrt werden (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Lokale Einstellungen und Website-Analyse

Die Website speichert Ihre gewählte Sprache, Darstellung und Animationspräferenz im lokalen Browserspeicher. Diese Einstellungen bleiben bis zur Änderung oder Löschung im Browser erhalten. Sie dienen der von Ihnen gewünschten Darstellung (§ 25 Abs. 2 Nr. 2 TDDDG; soweit personenbezogene Daten betroffen sind, Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Nur nach Ihrer Einwilligung nutzen wir PostHog, einen Analysedienst von PostHog Inc., in der EU-Hosting-Region. Wir erfassen Seitenaufrufe mit pseudonymer Browserkennung, Zeitpunkt und technischen Geräte- und Browserinformationen, um die Nutzung unserer Website zu verstehen. Bei der Verbindung wird technisch Ihre IP-Adresse übertragen; daraus können ungefähre Standortinformationen abgeleitet werden. Die Analyse verwendet lokalen Browserspeicher. Die automatische Erfassung von Klicks und Formulareingaben als gesonderte Analyseereignisse sowie Personenprofile sind deaktiviert. URL-Suchparameter und URL-Fragmente werden vor der Ereignisübermittlung entfernt.

Nach Ihrer Einwilligung nutzen wir außerdem Sitzungsaufzeichnungen (Session Replay), um Bedienprobleme zu erkennen. Diese bilden Seitenansichten, Mausbewegungen, Klicks, Scrollbewegungen und Seitenwechsel nach. Texte und Eingabewerte werden vor der Übertragung maskiert; Kontaktformulare werden aus den Aufzeichnungen ausgeblendet. Browser-Konsoleninhalte und Netzwerkinhalte werden nicht aufgezeichnet. Auch in den aufgezeichneten Navigationsadressen entfernen wir Suchparameter und URL-Fragmente. Sitzungsaufzeichnungen werden nach der von uns eingestellten Aufbewahrungsfrist von 30 Tagen gelöscht. Diese Frist betrifft ausschließlich die Aufzeichnungen; für Analyseereignisse gelten die nachfolgenden Angaben.

Rechtsgrundlagen sind Ihre Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO und § 25 Abs. 1 TDDDG. Ihre Analyseentscheidung speichern wir für 180 Tage. Sie können sie jederzeit über „Datenschutzeinstellungen“ im Seitenfuß ändern oder mit „Nur essenzielle“ widerrufen. Bei Ablehnung bleibt die Website nutzbar. Ein Widerruf stoppt weitere Analyseereignisse und Sitzungsaufzeichnungen und entfernt die lokale Analyseerkennung; er berührt nicht die Rechtmäßigkeit der zuvor erfolgten Verarbeitung und löscht nicht automatisch bereits übermittelte Daten. Für Löschanfragen erreichen Sie uns unter contact@mycistern.com.

Im verwendeten kostenlosen Tarif garantiert PostHog nach seinen [Aufbewahrungsinformationen](#) die Speicherung von Ereignissen und Metadaten für ein Jahr; dies ist keine Zusage einer automatischen Löschung nach einem Jahr. Die 180 Tage für Ihre lokale Analyseentscheidung begrenzen nicht die Speicherung bereits übermittelter Ereignisse beim Anbieter.

Mit PostHog besteht ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung. Die EU-Hosting-Region schließt Zugriffe aus Drittländern, insbesondere den USA, nicht vollständig aus. Der [Auftragsverarbeitungsvertrag von PostHog](#) sieht hierfür unter anderem EU-Standardvertragsklauseln vor. Weitere Anbieterinformationen finden Sie in der [Datenschutzerklärung von PostHog](#).

Externe Links

Wenn Sie einen Händler, App-Store oder eine andere verlinkte Website öffnen, verarbeitet der jeweilige Anbieter Daten nach seinen eigenen Datenschutzhinweisen. Ein bloßer Besuch unserer Website lädt diese verlinkten Dienste nicht automatisch.

App, Web-Dashboard und Geräte

Dieser Abschnitt gilt für die myCistern- und intelliThings-Plattformen einschließlich der mobilen Apps und zugehörigen Web-Dashboards. Unsere eigene Plattform-, Datenbank- und KI-Infrastruktur einschließlich der Sicherungskopien betreiben wir bei Hetzner in Deutschland. Davon zu unterscheiden sind die unten beschriebenen externen E-Mail- und Push-Dienste.

Konto und Gerätebetrieb

Wir verarbeiten Konto- und Anmeldedaten, insbesondere Name, E-Mail-Adresse, Passwort in geschützter Form, Berechtigungen und Einstellungen, sowie Gerätezuordnungen, Füllstände, Verbrauchsverläufe, Fehlermeldungen und Steuerungsbefehle. Dies ist zur Bereitstellung der von Ihnen genutzten Konto-, Anzeige-, Analyse- und Steuerungsfunktionen erforderlich (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Ohne die erforderlichen Konto- und Gerätedaten können wir diese Funktionen nicht bereitstellen.

Vom Nutzer eingerichtete Workflows führen festgelegte Regeln aus und können WaterGuard-Refill-Geräte steuern. Der KI-Assistent entscheidet nicht selbstständig über solche Geräteaktionen. Wir treffen keine ausschließlich automatisierten Entscheidungen mit rechtlicher oder vergleichbar erheblicher Wirkung auf Ihre Person im Sinne des Art. 22 DSGVO.

Optionale App-Berechtigungen

Die Kamera kann nach Ihrer Freigabe zum Scannen von QR-Codes zur Gerätekopplung genutzt werden. Dabei werden keine Kamerabilder auf unsere Server übertragen. Soweit Sie standortbezogene Funktionen oder ein Profilfoto nutzen, verarbeiten wir die dafür freigegebenen Standortdaten beziehungsweise das hochgeladene Foto auf Grundlage Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Sie können die Standortberechtigung in den Geräteeinstellungen widerrufen und Ihr Profilfoto in den Kontoeinstellungen löschen. Die Nichtfreigabe schränkt nur die jeweils darauf angewiesene Funktion ein.

Geschäftskunden

Wenn ein Geschäftskunde die Plattform für seine eigenen Nutzer betreibt, ist er für die von ihm festgelegte Verarbeitung verantwortlich. Soweit wir Daten in seinem Auftrag verarbeiten, gilt der mit ihm geschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag. Unsere eigene Vertragsverwaltung bleibt davon getrennt. Ansprechpartner und nähere Informationen finden Sie unter [Auftragsverarbeitung](#).

KI-Assistent und menschlicher Support

Der KI-Assistent unterstützt Sie bei Fragen zu myCistern und bei der Fehlersuche. Bei seiner Nutzung verarbeiten wir Ihre Fragen, den bisherigen Gesprächsverlauf und die Antworten sowie die für das Anliegen erforderlichen Konto-, Einstellungs- und Gerätedaten. Dazu können Füllstände, Verbrauchsverläufe und Fehlermeldungen gehören. Das erfolgt zur Erbringung der angefragten Unterstützung nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Bitte geben Sie nur Informationen ein, die für Ihr Anliegen erforderlich sind.

Die Modelle laufen auf unseren eigenen Servern in Deutschland. Wir übermitteln die Anfragen zur KI-Verarbeitung nicht an externe KI-Anbieter. Der Assistent erhält nur Daten, für die Ihr Konto berechtigt ist. Genaue Standortkoordinaten und vollständige Anschriften werden für den gewöhnlichen KI-Support nicht automatisch abgerufen.

Training: Für unser eigenes Training und Fine-Tuning verwenden wir derzeit ausschließlich synthetische Daten. Ihre Chat- und Gerätedaten werden dafür aktuell nicht verwendet. Eine etwaige spätere Nutzung echter Nutzerdaten zu Trainingszwecken würde vorab gesondert erläutert und auf eine geeignete Rechtsgrundlage gestützt. Die Nutzung des Supports ist keine pauschale Zustimmung zu einem solchen Training.

Sie können sich jederzeit ohne KI an unseren menschlichen Support wenden. Wenn der Assistent eine Übergabe anbietet, erhält unser interner Support den vollständigen bisherigen Chat erst nach Ihrer Bestätigung. Dieser kann persönliche Angaben und Gerätedaten enthalten. E-Mail-Benachrichtigungen an den Support enthalten nur eine Vorgangsnummer oder einen Zugriffslink, nicht den Chatinhalt.

Push-Benachrichtigungen und Empfänger

Zur Zustellung von Push-Benachrichtigungen nutzen wir Apple Push Notification Service und Firebase Cloud Messaging von Google. Dabei werden technische Zustellkennungen sowie die Inhalte der jeweiligen Benachrichtigung an die beteiligten Dienste übermittelt. Benachrichtigungen können Informationen aus Ihrem Konto und Gerätebetrieb enthalten. Die Bereitstellung der von Ihnen angeforderten Geräte- und Servicemitteilungen erfolgt nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Push-Mitteilungen können Sie in den Benachrichtigungseinstellungen Ihres Geräts abschalten.

Google verarbeitet Firebase-Kundendaten nach den [Firebase-Datenverarbeitungsbedingungen](#). Firebase Cloud Messaging nutzt globale Infrastruktur; eine Verarbeitung unter anderem in den USA ist möglich. Für Übermittlungen außerhalb des EWR sehen diese Bedingungen anwendbare Angemessenheitsbeschlüsse beziehungsweise, wenn erforderlich, die [EU-Standardvertragsklauseln](#) vor. Weitere Informationen zu Datenarten und Verarbeitungsorten: [Datenschutz bei Firebase](#).

Apple verarbeitet Daten europäischer Nutzer über Apple Distribution International Limited, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irland, und weitere Apple-Gesellschaften. Auch hierbei sind Übermittlungen unter anderem in die USA möglich. Apple beschreibt die hierfür verwendeten Garantien, einschließlich EU-Standardvertragsklauseln, in seiner [Datenschutzrichtlinie](#). Eine Kopie der dort beschriebenen Klauseln kann über [Apples Datenschutzkontakt](#) angefragt werden.

Nicht sofort zustellbare Nachrichten werden bis zur Zustellung oder bis zum Ablauf ihrer Gültigkeit zwischengespeichert: bei Firebase Cloud Messaging längstens 28 Tage, bei Apple Push Notification Service längstens 30 Tage. Diese Fristen betreffen die Zustellwarteschlangen, nicht alle technischen Betriebsdaten der Anbieter. Zustellkennungen verwenden wir, solange sie für die betreffende App-Installation gültig und für Benachrichtigungen erforderlich sind; bei Kontolöschung entfernen wir die Zuordnung aus unseren Systemen.

Mit Hetzner und STRATO bestehen Verträge zur Auftragsverarbeitung. Zugriff innerhalb unseres Unternehmens erhalten nur Personen, die ihn für Betrieb oder Bearbeitung Ihres Anliegens benötigen. Eine vollständige Verarbeitung sämtlicher App-Daten ausschließlich in Deutschland wird wegen der externen Push-Dienste nicht zugesagt.

Speicherdauer und Kontolöschung

Konto- und Profildaten

Für die Dauer des Nutzerkontos. Die Kontolöschung können Sie in der App oder im Web-Dashboard auslösen. Löschrare Konto- und zugeordnete Gerätedaten werden spätestens innerhalb von 24 Stunden nach Bestätigung aus den laufenden Systemen gelöscht.

Füllstände, Verbrauchsverläufe und Gerätefehlermeldungen

Höchstens ein Jahr ab Erfassung, bei vorheriger Kontolöschung entsprechend früher.

KI-Gespräche

Höchstens 90 Tage nach Ihrer letzten Nachricht im jeweiligen Gespräch, bei einer vorherigen Löschung entsprechend früher. An den menschlichen Support übergebene Vorgänge unterliegen der folgenden Supportfrist.

Zusätzlich abgerufene KI-Kontextdaten

Vorübergehende Verarbeitung zur Bearbeitung Ihrer Anfrage, ohne dauerhafte zusätzliche Kopie; temporäre Zwischenspeicher werden spätestens 24 Stunden nach Ende der Sitzung gelöscht. Soweit Angaben in der Antwort erscheinen, gelten die Fristen des Chats beziehungsweise Supportvorgangs. Die ursprünglichen Kontodaten und Messwerte unterliegen ihren eigenen Fristen.

Supportvorgänge

Bis zur Bearbeitung und anschließend sechs Monate nach dokumentiertem Abschluss. Interne E-Mail-Benachrichtigungen zu diesen Vorgängen werden spätestens 30 Tage nach Versand gelöscht.

Technische Protokolle

Reguläre KI-Protokolle enthalten keine vollständigen Eingaben oder Antworten und werden spätestens nach sieben Tagen gelöscht. Ausnahmsweise für eine konkrete Fehleranalyse benötigte Inhaltsprotokolle werden nach deren Abschluss, spätestens nach sieben Tagen, gelöscht. Für Zugriffsprotokolle gilt ebenfalls grundsätzlich eine Siebentagesfrist.

Sicherungskopien

Rollierend höchstens 90 Tage ab Erstellung. Sie dienen der Wiederherstellung nach Ausfällen und werden nicht für den laufenden Betrieb genutzt. Bei einer Wiederherstellung werden zwischenzeitliche Löschungen erneut berücksichtigt.

Gesetzlich erforderliche Aufbewahrung und die zweckbeschränkte Sicherung erforderlicher Unterlagen für konkrete Rechtsansprüche bleiben vorbehalten. Dafür wird nicht pauschal der gesamte Chat oder die gesamte Gerätehistorie aufbewahrt. Für Daten, die wir im Auftrag eines Geschäftskunden verarbeiten, sind dessen Weisungen und die [vereinbarten Speicherfristen](#) maßgeblich.

Ihre Rechte und Datenschutzanfragen

Unter den gesetzlichen Voraussetzungen haben Sie Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit. Ihre Gerätedaten können Sie im [Web-Dashboard](#) als CSV exportieren. Wenden Sie sich für weitere Anliegen an contact@mycistern.com. Bitte

nennen Sie den betroffenen Dienst und zur Zuordnung erforderliche Angaben, aber keine Passwörter.

Widerspruch: Bei einer Verarbeitung aufgrund berechtigter Interessen können Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, widersprechen (Art. 21 DSGVO). Gegen eine Verarbeitung für Direktwerbung können Sie jederzeit widersprechen.

Eine Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der bis dahin erfolgten Verarbeitung bleibt unberührt. Soweit ein Geschäftskunde Verantwortlicher ist, unterstützen wir ihn bei der Bearbeitung Ihrer Anfrage.

Sie können sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde beschweren, insbesondere am Ort Ihres gewöhnlichen Aufenthalts, Ihres Arbeitsplatzes oder des vermuteten Verstoßes. Für unser Unternehmen ist das [Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht](#) zuständig.

Wir passen diese Hinweise an tatsächliche Änderungen der Verarbeitung an. Über neue Zwecke informieren wir vor deren Beginn; soweit erforderlich, holen wir eine gesonderte Einwilligung ein.