

Datenschutz Chatbot

Unser Chatbot ist ein KI-basierter Assistent auf unserer Webseite, der Sie bei verschiedenen Anliegen unterstützt. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, die wir im Rahmen Ihrer Nutzung des Chatbots von Ihnen erhalten.

Bitte beachten Sie: Obwohl BS|ENERGY sich bemüht, die Genauigkeit und Zuverlässigkeit der vom Chatbot bereitgestellten Informationen zu gewährleisten, können wir deren Vollständigkeit, Genauigkeit, Richtigkeit oder Aktualität nicht garantieren. Die Aussagen des Chatbots sind nicht rechtsverbindlich.

Bei der Nutzung des Chatbots wird temporär für die Dauer der jeweiligen Sitzung Ihre IP-Adresse aus technischen Gründen verarbeitet.

Je nachdem, welchen Service Sie im Chatbot nutzen, werden folgende Daten verarbeitet:

- FAQ-Fragen (automatische Beantwortung): Wenn Sie dem Chatbot allgemeine Fragen stellen, verarbeiten wir Ihre Chatinhalte (die Frage) zum Abgleich mit vorhandenen FAQ.
- Zählerstandsmeldung: Wenn Sie Ihren Zählerstand übermitteln, verarbeiten wir Ihre Kundennummer, Zählernummer und den Zählerstand.
- Ticket-Erstellung: Wenn Ihr Anliegen nicht direkt gelöst werden kann und ein internes Ticket erstellt wird, verarbeiten wir Ihren Vornamen, Nachnamen, Ihre E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, Zählernummer, Postleitzahl, Ort, Straße, Hausnummer sowie Ihre persönliche Nachricht (Kundennachricht).
- Fernwärme (Angebotsanfrage): Wenn Sie sich für einen Fernwärmeanschluss interessieren, verarbeiten wir Ihren Vor- und Nachnamen, Ihre E-Mail-Adresse und Telefonnummer, die Anschlussadresse sowie ggf. eine abweichende Rechnungsadresse, Ihre Rolle (Eigentümer, Mieter oder Verwalter), Angaben zu Ihrer aktuellen Heizungsanlage (Art und Alter), zur beheizten Wohnfläche und Anzahl der Wohn-/Gewerbeeinheiten, den gewünschten Umstellungszeitpunkt sowie ggf. Ihre ergänzenden Anmerkungen.
- Wärmepumpe (Angebotsanfrage): Wenn Sie sich für eine Wärmepumpe interessieren, verarbeiten wir Ihren Vor- und Nachnamen, Ihre E-Mail-Adresse und Telefonnummer, die Installationsadresse sowie ggf. eine abweichende Rechnungsadresse, Ihre Rolle (Eigentümer oder Mieter) und ob Sie selbst in der Immobilie wohnen, Angaben zur Immobilie (Gebäudeart, Baujahr, Anzahl der Wohneinheiten), zur aktuellen Heizungsanlage sowie dazu, ob es sich um einen Neubau oder eine Modernisierung handelt, und ggf. Ihr Interesse an einem Angebot für Photovoltaik oder eine Wallbox.

Wichtig: Ihre Chatinhalte werden während der Sitzung verschlüsselt übertragen. Bitte teilen Sie uns im Chat ausschließlich die für das jeweilige Anliegen erforderlichen Daten mit.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung

Die Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung Ihrer Daten im Chatbot unterscheiden sich je nach genutztem Service. Für die Dauer der Sitzung verarbeiten wir Ihre IP-Adresse zur Gewährleistung der IT-Sicherheit sowie zur technischen Bereitstellung des Chatbots auf Basis von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse).

Für die spezifischen Serviceleistungen gelten ergänzend folgende Rechtsgrundlagen:

Für die FAQ-Beantwortung ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse zur Entlastung des Kundenservices).

Für die Zählerstandsmeldung und die Ticket-Erstellung zur Klärung vertraglicher Anliegen ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung oder vorvertragliche Maßnahmen).

Für die erweiterte Analyse zur Ermittlung der Nutzerzufriedenheit und Verbesserung unseres Services verarbeiten wir Ihre Chatverläufe nur bei Vorliegen Ihrer ausdrücklichen Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (z. B. durch aktive Bestätigung im Chatbot-Fenster).

Für Angebotsanfragen zu einem Fernwärmeanschluss ist die Rechtsgrundlage Ihre ausdrückliche, gesondert im Chat eingeholte Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Für Angebotsanfragen zu einer Wärmepumpe ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (vorvertragliche Maßnahme auf Ihre Anfrage). Für eine optionale Kontaktaufnahme zu weiteren Angeboten (z. B. Photovoltaik, Wallbox) holen wir zusätzlich Ihre gesonderte Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO ein.

Zweck der Verarbeitung

Die Verarbeitung dient der schnellen und automatisierten Bearbeitung Ihrer Kundenanfragen, der Erfassung von Zählerständen sowie der Weiterleitung komplexerer Anliegen an unseren Kundenservice über ein internes Ticketsystem. Die Erfassung technischer Daten (wie der

IP-Adresse) dient dazu, einen Missbrauch des Chatbots zu verhindern und die Sicherheit unserer informationstechnischen Systeme sicherzustellen. Ihre Daten werden nicht für das Training von KI-Modellen verwendet.

Bei Fernwärme-Angebotsanfragen werten wir zusätzlich anonymisierte, nach Straßenzügen aggregierte Daten aus, um das regionale Interesse am Fernwärmeausbau zu analysieren und die Ausbauplanung zu optimieren.

Empfänger und Weitergabe von Daten

Für den Betrieb des Chatbots setzen wir folgende Dienstleister im Rahmen einer Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO ein:

- Amazon Web Services (AWS): Amazon Web Services EMEA SARL, 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg; Zweck: Hosting und Serverbetrieb, Verarbeitung ausschließlich innerhalb der EU.
- Google Cloud Platform (GCP): Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland; Zweck: textbasierte KI-Verarbeitung (LLM / Gemini Vertex AI), Verarbeitung ausschließlich innerhalb der EU.
- epilot GmbH, Im Mediapark 8a, 50670 Köln, Deutschland; Zweck: Plattform zur Erfassung und Weiterleitung von Angebotsanfragen für Fernwärme und Wärmepumpe, Verarbeitung ausschließlich innerhalb der EU.

Im Rahmen einer Wärmepumpen-Angebotsanfrage geben wir Ihre Daten zusätzlich an unseren Vertragspartner für die Wärmepumpen-Installation weiter, sofern Sie der Angebotsanfrage zugestimmt haben. Eine darüber hinausgehende Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

Speicherdauer

Die im Zusammenhang mit der Nutzung des Chatbots erhobenen Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck, für den sie erhoben wurden, nicht mehr erforderlich sind. Die erfolgreich übermittelten Zählerstände werden in unser Abrechnungssystem (SAP)

übertragen und dort gemäß den gesetzlichen steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungsfristen gespeichert. Erstellte Service-Tickets werden an unser separates, internes Ticketsystem übermittelt und dort gemäß den geltenden Aufbewahrungsfristen aufbewahrt. Die vollständigen Chatverläufe (Textprotokolle), welche systembedingt auch die von Ihnen eingegebenen Daten wie Zählerstände, Namen oder Ticket-Details enthalten, werden für eine Dauer von einem Jahr im Chatbot-System gespeichert. Diese Aufbewahrung ist erforderlich zur Beweissicherung bei eventuellen Abrechnungsstreitigkeiten, zur Fehleranalyse bei abgebrochenen Vorgängen, zur IT-Sicherheit und zur Missbrauchsprävention. Nach Ablauf dieser Frist von einem Jahr werden die Chatverläufe im Chatbot-System automatisch und vollständig gelöscht. Ihre IP-Adresse wird nur temporär für die Dauer der jeweiligen Chat-Sitzung gespeichert und danach gelöscht. Ihre Daten aus einer Fernwärme-Angebotsanfrage werden gelöscht, sobald der Fernwärmeausbau an Ihrer Adresse abgeschlossen ist und die abschließende Information erfolgt ist, spätestens jedoch nach 10 Jahren. Anonymisierte, nach Straßenzügen aggregierte Daten werden darüber hinaus zu Planungszwecken gespeichert, da sie keinen Rückschluss auf Ihre Person zulassen.

Freiwilligkeit der Nutzung

Die Nutzung des Chatbots ist vollständig freiwillig. Sie können jederzeit alternative Kontaktwege nutzen, um uns zu kontaktieren, beispielsweise per E-Mail an service@bs-energy.de oder über unser allgemeines Kontaktformular.