Datenschutzerklärung TRESMER AG

Diese Datenschutzerklärung informiert Sie darüber, wie wir Personendaten im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit und beim Besuch unserer Website bearbeiten. Sie beschreibt, welche Daten wir zu welchen Zwecken verwenden, wem wir sie bekanntgeben und welche Rechte Ihnen zustehen.

1. Verantwortlichkeit und Kontakt

Verantwortlich für die in dieser Erklärung beschriebenen Datenbearbeitungen ist die TRESMER AG. Bei Fragen zum Datenschutz oder zur Ausübung Ihrer Rechte erreichen Sie uns unter:

TRESMER AG
Grindelstrasse 17
8303 Bassersdorf
Schweiz
info@tresmer.ch
www.tresmer.ch
Unsere Filiale befindet sich an der Route du Borgeau 20, 1084 Carrouge, Schweiz.

Diese Datenschutzerklärung richtet sich an Besucher unserer Website sowie an unsere Kunden und deren Kontaktpersonen.

2. Begriffe und Schweizer Datenschutzrecht

Personendaten sind Angaben, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person beziehen. Dazu zählen auch geschäftliche Kontaktangaben von Mitarbeitenden unserer Kunden. Reine Unternehmensdaten fallen nicht darunter, sofern sie keinen Bezug zu einer natürlichen Person haben. Unter «Bearbeiten» verstehen wir den Umgang mit Personendaten, beispielsweise deren Beschaffung, Speicherung, Verwendung, Bekanntgabe und Löschung. Wir bearbeiten Personendaten nach dem Schweizer Datenschutzgesetz (DSG) und der Datenschutzverordnung (DSV).

3. Welche Daten wir bearbeiten und wofür

Wir bearbeiten Namen, geschäftliche Adressen, Telefonnummern, Mailadressen und Funktionen von Kontaktpersonen. Hinzu kommen Angaben aus Anfragen, Offerten, Aufträgen, Lieferscheinen, Rechnungen, Serviceverträgen, Servicerapporten und unserer Korrespondenz. Zu unserer Geräteverwaltung gehören Kundenstandorte, Geräteangaben, Seriennummern und Störungsverläufe. Fotos und Fehlerprotokolle aus Supportfällen können ebenfalls Personendaten enthalten. Diese Angaben unterstehen dem Datenschutzrecht, soweit sie einer natürlichen Person zugeordnet werden können.

Wir verwenden die Daten zur Beratung, Störungsbehebung, Beantwortung von Anfragen, Erstellung von Offerten und Abwicklung von Verträgen. Dazu gehören Lieferung, Installation, Rechnungsstellung, Wartung, Reparatur und technischer Support. Die Gerätehistorie ermöglicht uns, bisherige Arbeiten nachzuvollziehen und spätere Störungen gezielt zu bearbeiten.

Weitere Zwecke sind der sichere Betrieb unserer IT, die Erfüllung gesetzlicher Pflichten sowie die Geltendmachung oder Abwehr von Rechtsansprüchen. Wir erhalten die Angaben von Ihnen, von dem Unternehmen, für das Sie tätig sind, und im Rahmen unserer Leistungen.

4. Kontaktaufnahme

Wenn Sie uns über das Kontaktformular, per E-Mail, telefonisch oder schriftlich kontaktieren, bearbeiten wir Ihre Kontaktangaben und den Inhalt Ihrer Mitteilung zur Bearbeitung Ihres Anliegens. Entsteht daraus ein Auftrag, übernehmen wir die erforderlichen Angaben in unsere Kundenverwaltung. Für Kontaktformulare und den Versand von Nachrichten verwenden wir entsprechende Websiteerweiterungen. Welche Angaben bearbeitet werden, richtet sich nach dem verwendeten Formular und Ihrer Mitteilung.

5. Website und eingebundene Dienste

Unsere Website www.tresmer.ch wird durch einen externen Hostinganbieter auf Servern in Deutschland betrieben. Beim Aufruf werden Verbindungsdaten bearbeitet, die der Bereitstellung, dem zuverlässigen Betrieb und der Sicherheit der Website dienen. Zu den technischen Zugriffsangaben gehören insbesondere die IP-Adresse, der Zugriffszeitpunkt, die angeforderte Datei, der Status der Anfrage und die übertragene Datenmenge.

Wir verwenden einen Cookiebanner, über den Sie Ihre Datenschutzeinstellungen auswählen können. Ihre Auswahl wird durch einen externen Dienst gespeichert und dokumentiert. Cookies sind Informationen, die im Browser gespeichert werden. Sie können gespeicherte Cookies in den Einstellungen Ihres Browsers löschen und deren Speicherung einschränken.

Auf der Seite mit unseren Standorten verwenden wir Google Maps zur Darstellung unserer Standorte und zur Routenplanung. Die Karte ist zunächst blockiert und wird erst geladen, wenn Sie diese über die Schaltfläche «Unblock» freischalten. Erst mit dem Laden der Karte wird eine Verbindung zu Google hergestellt. Dabei werden technische Verbindungsdaten übermittelt, darunter Ihre IP-Adresse.

Zur statistischen Auswertung unserer Website verwenden wir Google Analytics. Damit erfassen wir Informationen über die Nutzung unserer Website, beispielsweise Seitenaufrufe und Interaktionen sowie Angaben zum verwendeten Browser und Gerät. Wir nutzen diese Auswertungen, um unsere Website zu verbessern. Dabei werden Nutzungsdaten an Google übermittelt. Weitere Informationen zur Datenbearbeitung durch Google finden Sie unter https://policies.google.com/privacy. Zusätzlich verwenden wir WP-Statistics zur statistischen Auswertung der Websitebesuche. Dabei werden IP-Adressen gekürzt gespeichert. Die Funktion berücksichtigt die Einstellung «Do Not Track», mit der Besucher über ihren Browser mitteilen, dass ihre Aktivitäten nicht erfasst werden sollen. Weitere Websiteerweiterungen für Sicherheit, Zwischenspeicherung und Datensicherung unterstützen den Betrieb unserer Website.

6. Kundenverwaltung und IT-Dienstleister

Für unsere Kundenverwaltung sowie für Geräte, Aufträge und Serviceleistungen verwenden wir ein ERP-System. Unsere betrieblichen Server, einschliesslich des Servers für unser ERP-System, werden in Rechenzentren in der Schweiz betrieben. Für Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentenablage nutzen wir Microsoft 365 mit Outlook beziehungsweise Exchange, Teams, OneDrive und

SharePoint. Bei der Nutzung dieser Dienste werden Kommunikationsinhalte, Dokumente, Kontaktangaben und technische Nutzungsdaten bearbeitet. Der aktuell ausgewiesene Speicherbereich unserer produktiven Microsoft 365 Daten ist EU/EFTA. Informationen zur Datenbearbeitung durch Microsoft finden Sie unter https://privacy.microsoft.com/de-ch/privacystatement. Die Hinweise der Anbieter ergänzen diese Erklärung.

Unsere IT wird durch einen externen IT-Dienstleister betreut. Im Rahmen von Betrieb, Wartung, Support und Datensicherung erhalten die damit betrauten Dienstleister Zugang zu den Daten, die sie für ihre Aufgaben benötigen. Zum Schutz und zur Verwaltung unserer Systeme setzen wir geeignete Sicherheitslösungen und eine zentrale Geräteverwaltung ein. Unser IT-Dienstleister ist vertraglich zur Befolgung unserer Weisungen und zur vertraulichen Behandlung von Unterlagen und Informationen verpflichtet. Die Vertraulichkeit gilt auch für Mitarbeitende und beigezogene Hilfspersonen sowie bei fortbestehendem berechtigtem Interesse über das Vertragsende hinaus.

Unsere Sicherheitslösung zum Schutz der IT-Systeme bearbeitet Sicherheitsdaten und Protokolle zum Schutz unserer Systeme. Diese Daten werden in Deutschland gespeichert. Autorisierte Mitarbeitende des Anbieters können für Supportaufgaben und Betriebsaufgaben auch aus anderen Ländern darauf zugreifen.

7. Hersteller und technische Partner

Wenn eine Störung durch uns nicht abschliessend behoben werden kann, übermitteln wir die für die Analyse und Fehlerbehebung erforderlichen Angaben an den zuständigen Hersteller oder technischen Partner. Unsere Hersteller befinden sich in Italien und Deutschland. Die übermittelten Angaben umfassen technische Geräteinformationen, Fotos und Fehlerprotokolle sowie, soweit erforderlich, Angaben zum Kundenstandort und zur zuständigen Kontaktperson. Der Umfang richtet sich nach dem konkreten technischen Anliegen.

8. Fernwartung

Für Diagnose, Support und Fehlerbehebung nutzen wir Fernwartungslösungen und vom Kunden bereitgestellte Zugänge. Die meisten Zugriffe erfolgen nach Rücksprache mit dem Kunden. Während der Fernwartung können Personendaten auf dem Kundensystem sichtbar oder zugänglich werden.

Bei bestimmten Verkaufsautomaten ist ein dauerhafter, passwortgeschützter Fernzugang für TRESMER und den zuständigen Hersteller eingerichtet. Die betroffenen Kunden wurden darüber informiert. Der Zugang wird zur technischen Betreuung auch ohne vorgängige Rücksprache bei jedem einzelnen Zugriff genutzt. Auf Wunsch des Kunden deaktivieren wir diesen Zugang. Dadurch können sich die Störungsbehebung und das Einspielen spezieller Firmware erschweren oder verzögern.

Wir zeichnen keine Fernwartungssitzungen auf und speichern keine Screenshots daraus. Davon zu unterscheiden sind technische Verbindungsdaten und Sicherheitsprotokolle der eingesetzten Systeme.

9. Bearbeitung und Bekanntgabe im Ausland

Unsere betrieblichen Server und die Sicherungen unseres ERP-Systems sowie von Microsoft 365 werden in Rechenzentren in der Schweiz betrieben, beziehungsweise gespeichert. Unsere Website wird

auf Servern in Deutschland gehostet. Für technische Eskalationen übermitteln wir erforderliche Personendaten an Hersteller oder technische Partner in Italien und Deutschland. Die produktiven Daten unserer Kommunikationsplattform und Dokumentenablage werden im ausgewiesenen Speicherbereich EU/EFTA gespeichert. Die Daten unserer Sicherheitslösung zum Schutz der IT-Systeme werden in Deutschland gespeichert. Autorisierte Mitarbeitende der jeweiligen Anbieter können für Support und Betrieb auch aus weiteren Ländern weltweit auf Daten zugreifen. Eine Speicherung in der Schweiz oder in Europa schliesst solche Zugriffe nicht automatisch aus.

Bei der Nutzung von Google Maps und Google Analytics werden Daten an Google übermittelt. Dabei sind Bearbeitungen im Ausland, insbesondere in den USA, möglich. Weitere Informationen finden Sie unter https://policies.google.com/privacy. Auch die eingesetzten Fernwartungslösungen und der externe Dienst zur Verwaltung und Dokumentation Ihrer Cookieentscheidungen können mit einer Bearbeitung von Personendaten im Ausland verbunden sein.

10. Aufbewahrung von Personendaten

Die Aufbewahrungsdauer richtet sich nach dem jeweiligen Bearbeitungszweck, der Geschäftsbeziehung, gesetzlichen Pflichten und dem erforderlichen Nachweis von Geschäftsvorgängen. Geschäftsbücher und Buchungsbelege bewahren wir nach Art. 958f OR grundsätzlich während zehn Jahren ab Ablauf des betreffenden Geschäftsjahres auf.

In unserem ERP-System speichern wir Kundenangaben, Geschäftsvorgänge und Gerätehistorien zur Betreuung unserer Kunden und zur Nachvollziehbarkeit erbrachter Leistungen. Nicht mehr aktive Kontaktpersonen werden als inaktiv gekennzeichnet. Ihre Angaben bleiben dabei im System gespeichert. Historische Belege und Geräteinformationen bleiben miteinander verknüpft, soweit dies für die Nachvollziehbarkeit von Geschäftsvorgängen und Serviceleistungen erforderlich ist. Für die Aufbewahrung personenbezogener Angaben sind die jeweiligen Bearbeitungszwecke und gesetzlichen Pflichten massgebend.

Bei Google Analytics beträgt die eingestellte Aufbewahrungsdauer für Nutzer und Ereignisdaten zwei Monate. Zusammengefasste statistische Auswertungen können darüber hinaus verfügbar bleiben.

11. Datensicherheit und Datensicherung

Wir setzen technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der Personendaten ein. Dazu gehören Zugriffsrechte, Mehrfaktor Authentifizierung bei entsprechend eingerichteten Konten, Firewalls, Schutz vor Schadsoftware, zentrale Geräteverwaltung, Sicherheitsupdates und die Überwachung unserer Systeme. Unser IT-Dienstleister führt jährlich Systemwartungen und Netzwerkwartungen sowie Tests der Datensicherung und Wiederherstellung durch. Zusätzlich lassen wir einen Bericht zu den Risiken unserer IT erstellen. Trotz dieser Massnahmen lässt sich ein absoluter Schutz nicht gewährleisten.

Unsere Daten werden regelmässig gesichert. Die Sicherung der Daten aus Microsoft 365 erfolgt über einen externen Cloudanbieter auf getrennten Speicherkonten in einem Rechenzentrum in der Schweiz. Die eingesetzte Backupplattform verschlüsselt die gespeicherten Sicherungsdaten. Die Aufbewahrungsdauer richtet sich nach den für die jeweilige Sicherung eingerichteten Regeln.

Unser ERP-Server wird täglich gesichert. Die Sicherungskopien werden in der Schweiz gespeichert. Tägliche Sicherungen bleiben sieben Tage erhalten. Zusätzlich bewahren wir ausgewählte wöchentliche Sicherungen vier Wochen, monatliche Sicherungen zwölf Monate und jährliche Sicherungen zehn Jahre auf. Diese Fristen gelten nur für die Sicherungskopien. Die Aufbewahrung der Daten im laufenden Betrieb richtet sich nach den jeweiligen Bearbeitungszwecken und gesetzlichen Pflichten.

12. Ihre Rechte

Sie können gemäss den Bestimmungen des DSG, Auskunft darüber verlangen, ob und welche Personendaten wir über Sie bearbeiten. Sie können ausserdem die Berichtigung unrichtiger Angaben verlangen. Soweit die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind, können Sie die Löschung oder Anonymisierung, die Unterlassung einer Bearbeitung oder Bekanntgabe sowie die Herausgabe oder Übertragung bestimmter Personendaten verlangen. Eine erteilte Einwilligung können Sie für die Zukunft widerrufen.

Gesetzliche Aufbewahrungspflichten und andere gesetzlich vorgesehene Gründe können einzelne Rechte einschränken. Auskunft erteilen wir grundsätzlich kostenlos und in der Regel innerhalb von 30 Tagen. Gesetzliche Ausnahmen bleiben vorbehalten. Zum Schutz Ihrer Daten verlangen wir bei Bedarf einen geeigneten Nachweis Ihrer Identität. Bitte richten Sie Ihr Anliegen an info@tresmer.ch oder an unsere Postadresse. Sie können sich auch an den Eidgenössischen Datenschutz und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) wenden. Informationen finden Sie unter www.edoeb.admin.ch.

13. Änderungen dieser Erklärung

Wir passen diese Erklärung an, wenn sich unsere Datenbearbeitungen oder die rechtlichen Anforderungen ändern. Die jeweils aktuelle Fassung veröffentlichen wir auf unserer Website.

Stand: 21. Oktober 2026.