

Datenschutzbestimmungen

Stand 30.10.2026

Dienstanbieter und verantwortliche Stelle ist die Fairwalter AG (nachfolgend «Fairwalter» genannt), Köchlistrasse 2, 8004 Zürich. Fragen zum Datenschutz beantworten wir unter datenschutz@fairwalter.ch.

1. Geltungsbereich

(1) Diese Datenschutzbestimmungen (nachfolgend «DSB» genannt) gelten für sämtliche Personendaten, die Fairwalter als Verantwortliche bearbeitet: Daten von Besucherinnen und Besuchern der Webseite www.fairwalter.com (inkl. Subdomains), von Nutzern der Software my.fairwalter.ch sowie Daten, die über andere Kommunikationsmittel (wie z.B. Telefon, E-Mail oder Chat) erhoben werden. Die [allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) gelten zusätzlich. Wird mit Fairwalter ein Mandatsvertrag abgeschlossen, gilt zusätzlich der Mandatsvertrag.

(2) Personendaten, die Kundinnen und Kunden von Fairwalter in der Software erfassen, etwa über Mieterinnen und Mieter, Eigentümerinnen und Eigentümer oder Dienstleister, bearbeitet Fairwalter im Auftrag der jeweiligen Kundin gemäss dem [Auftragsverarbeitungsvertrag](#). Für diese Daten ist die jeweilige Kundin verantwortlich, und es gelten ihre Datenschutzbestimmungen.

(3) Die aktuell gültige Fassung dieser DSB ist jederzeit unter my.fairwalter.ch/datenschutz abrufbar.

2. Datenerhebung bei der Nutzung der Website & Software

(1) Beim Aufruf der Webseite und der Software werden insbesondere folgende Daten erhoben:

- IP-Adresse
- Datum und Uhrzeit der Anfrage
- Ort und Zeitzone der Anfrage
- Inhalt der Anforderung (konkrete Seite)
- Zugriffsstatus/HTTP-Statuscode
- Individuelle Gerätekenziffer
- Betriebssystem und dessen Oberfläche
- User Agent Header
- Sprache und Version des Browsers.

Fairwalter bearbeitet diese Daten, um die Webseite und die Software bereitzustellen, ihre Sicherheit zu gewährleisten und Fehler zu analysieren. Soweit Analysedienste gemäss Absatz 3 und 4 eingesetzt werden, dienen die Daten auch der Optimierung und dem Marketing.

(2) Die Webseite und die Software benutzen Cookies. Cookies sind eine verbreitete Technik, bei welcher dem Browser des Nutzers eine Kennung zugeteilt wird, die dieser bei sich abspeichert und auf Verlangen vorweist. Cookies, die nur für die Dauer einer Sitzung gelten («Session-Cookies»), sind für die Anmeldung und den Betrieb der Software nötig. Permanente Cookies setzt Fairwalter ein, um die Nutzung der Webseite zu analysieren, die Webseite zu personalisieren und die Wirkung von Werbung zu messen. Durch entsprechende Einstellungen im Browser können permanente Cookies gelöscht, eingeschränkt oder ganz gesperrt werden. Werden auch die Session-Cookies gesperrt, kann die Software nicht genutzt werden.

(3) Die Webseite www.fairwalter.com wird bei Webflow, Inc. (USA) betrieben. Sie verwendet Google Analytics über den Google Tag Manager sowie HubSpot für die Analyse der Besuche, für Kontaktformulare und für den Chat. Um zu verstehen, wie Besucher die Webseite nutzen, setzt sie Microsoft Clarity der Microsoft Corporation, USA, ein. Clarity verwendet Cookies und zeichnet Klicks, Scrollbewegungen und Mausbewegungen auf, damit Fairwalter Besuche als Heatmap oder Sitzungsaufzeichnung auswerten kann. Zudem setzt sie das Meta-Pixel der Meta Platforms Ireland Limited, Irland, ein, um die Wirkung von Werbung auf Facebook und Instagram zu messen und Besuchern der Webseite dort Werbung anzuzeigen. Die dabei erhobenen Daten können an die Meta Platforms, Inc. in den USA übermittelt werden.

(4) In der Software my.fairwalter.ch wird Google Analytics über den Google Tag Manager nur eingesetzt, solange niemand angemeldet ist, etwa auf der Anmelde- und der Registrierungsseite. Nach der Anmeldung findet kein Analyse-Tracking statt. Für Umfragen unter den Nutzern (z.B. zur Zufriedenheit) bindet Fairwalter nach der Anmeldung HubSpot ein. HubSpot setzt dafür Cookies, und die Antworten können dem Kontakt im CRM von Fairwalter zugeordnet werden.

(5) Anbieter von Google Analytics und Google Tag Manager ist für Nutzer in Europa die Google Ireland Limited, Irland. Google Analytics verwendet Cookies, die eine Analyse der Benutzung ermöglichen. Die dabei erzeugten Informationen können an Server der Google LLC in den USA übertragen und dort gespeichert werden. Google wertet sie im Auftrag von Fairwalter aus, um Berichte über die Nutzung der Webseite zu erstellen. Die Erfassung und Bearbeitung dieser Daten durch Google kann verhindert werden, indem das unter [diesem Link](#) verfügbare Browser-Plug-in installiert wird.

(6) Die Daten, die bei der Nutzung der Software an Fairwalter übermittelt werden (Registrierung, Profil und Benutzerkonto), bearbeitet Fairwalter, um den Vertrag zu erfüllen, die Nutzer zu betreuen und die Leistungen abzurechnen. Darüber hinaus verwendet Fairwalter für die Kundenbetreuung, für Informationen über das Angebot und für die Marktforschung ausschliesslich:

- die Kontaktdaten der Nutzer, also Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Firma und Funktion, und
- zusammengezahlte Kennzahlen zur Nutzung je Kundin ohne Personenbezug, etwa die Anzahl erfasster Liegenschaften, Objekte und Verträge.

Die Inhalte, die Kundinnen und Kunden in der Software erfassen (Abschnitt 1 Absatz 2), verwendet Fairwalter nicht für eigene Zwecke. Ebenfalls ausgenommen sind Daten, die über die Verbindung mit einem KI-Assistenten bearbeitet werden; für diese gilt ausschliesslich Abschnitt 5 Absatz 3. Nutzer

können E-Mails mit Informationen über das Angebot jederzeit abbestellen. Lädt eine Kundin weitere Nutzer ein, erhält Fairwalter deren Name und E-Mail-Adresse von der Kundin.

(7) Zur Sicherheit der Software protokolliert Fairwalter Anmeldungen, fehlgeschlagene Anmeldungen, Änderungen der Zwei-Faktor-Authentifizierung und Zugriffe des Supports auf ein Benutzerkonto sowie das Erstellen, Ändern und Löschen von Verträgen, Rechnungen, Personen, Bankkonten und Mandaten. Die Protokolle enthalten den Zeitpunkt und die Kennung des Nutzers.

3. Kommunikation

Wenn Sie Fairwalter per E-Mail, Telefon, Chat oder über ein Formular kontaktieren, bearbeitet Fairwalter die übermittelten Angaben, um Ihre Anfrage zu beantworten. Für den Support-Chat setzt Fairwalter einen Chatbot von Botpress ein. Supportanfragen können von einem Supportpartner von Fairwalter bearbeitet werden.

4. Datensicherheit

(1) Fairwalter bearbeitet und speichert die Daten der Software in Rechenzentren in der Schweiz. Im Rahmen des Bezugs externer Dienstleistungen werden einzelne Daten auch in folgenden Staaten bearbeitet: Deutschland, Irland, Niederlande, Slowenien und USA. Die Staaten der EU gewährleisten gemäss dem Bundesrat einen angemessenen Datenschutz. In die USA übermittelt Fairwalter Daten nur mit geeigneten Garantien, insbesondere bei einer Zertifizierung des Empfängers unter dem Swiss-U.S. Data Privacy Framework oder auf Grundlage der vom EDÖB anerkannten Standardvertragsklauseln. Für die Übermittlung an KI-Assistenten gilt Abschnitt 5.

(2) Fairwalter trifft im Rahmen der Bearbeitung und Aufbewahrung von Nutzerdaten angemessene [technische und organisatorische Massnahmen](#), um unerlaubte Zugriffe und sonstige unbefugte Bearbeitungen zu verhindern. Diese werden regelmässig überprüft, auf dem branchenüblichen Stand der Technik gehalten und wenn nötig angepasst. Dies gilt auch für mit dem Betrieb der Systeme beauftragte Dritte.

(3) Fairwalter gibt Personendaten nur an Dritte bekannt, soweit dies für die Erbringung der Leistungen nötig ist, das Gesetz es verlangt oder Sie die Bekanntgabe veranlasst haben. Empfänger sind insbesondere Dienstleister, die Daten im Auftrag von Fairwalter bearbeiten, für:

- Hosting, Netzwerk und Datensicherung
- E-Mail-Versand
- Fehler- und Systemüberwachung
- CRM, Marketing und Webseite
- Support und interne Kommunikation
- Buchhaltung und Rechnungsabwicklung
- KI-Funktionen der Software

Die Dienstleister, die Daten der Software bearbeiten, sind in Anhang 4 des [Auftragsverarbeitungsvertrags](#) aufgeführt.

5. Verbindung mit KI-Assistenten

(1) Nutzer können ihr Fairwalter-Konto mit einem KI-Assistenten eines Drittanbieters verbinden, zum Beispiel mit ChatGPT von OpenAI oder mit Claude von Anthropic. Der KI-Assistent greift dabei im Namen und mit den Berechtigungen des Nutzers lesend auf Daten in der Software zu. Die Verbindung kann nur der Nutzer selbst einrichten.

(2) Bei der Nutzung der Verbindung bearbeitet Fairwalter folgende Daten:

- Angaben zur Verbindung: der verbundene KI-Assistent, die erteilte Berechtigung sowie Zugriffs- und Aktualisierungstoken
- ein Protokoll jeder Abfrage des KI-Assistenten: Zeitpunkt, aufgerufene Funktion, übergebene Suchbegriffe (z.B. Namen, Adressen oder Objektbezeichnungen), Anzahl der gelieferten Ergebnisse, Erfolg oder Fehler, Dauer sowie Kennungen von Kunde, Token und Sitzung
- Meldungen über fehlende Funktionen, die der KI-Assistent übermitteln kann. Sie enthalten nur den Namen der fehlenden Funktion und die Bezeichnungen ihrer Parameter, keine Inhalte.

(3) Fairwalter verwendet diese Daten ausschliesslich, um die Abfragen des KI-Assistenten zu beantworten, um Fehler zu analysieren und um die Sicherheit der Software zu gewährleisten und Missbrauch zu erkennen. Um die Funktionen für KI-Assistenten zu verbessern, verwendet Fairwalter nur Angaben ohne Personenbezug, etwa die aufgerufene Funktion, die Anzahl der Ergebnisse, die Dauer sowie die Meldungen über fehlende Funktionen. Eine Verwendung für Marketing, Marktforschung oder Marktbearbeitung findet nicht statt.

(4) Die Ergebnisse der Abfragen, also die abgefragten Daten aus der Software (z.B. Angaben zu Mietern, Verträgen oder Objekten), übermittelt Fairwalter an den Anbieter des KI-Assistenten. Dieser ist ein vom Nutzer gewählter Empfänger und kein Auftragsbearbeiter von Fairwalter. Für die weitere Bearbeitung ist der Anbieter verantwortlich, und es gelten seine Datenschutzbestimmungen. Die Daten können dabei in die USA übermittelt werden.

(5) Zugriffstoken verfallen nach einer Stunde, Aktualisierungstoken nach 30 Tagen. Abgelaufene Token werden täglich gelöscht. Abfrageprotokolle und Meldungen über fehlende Funktionen werden spätestens nach 90 Tagen gelöscht.

(6) Nutzer können die Verbindung jederzeit in ihrem Profil unter «Verbundene Apps» trennen. Der KI-Assistent verliert damit sofort den Zugriff auf die Software.

6. Aufbewahrung

Fairwalter bewahrt Personendaten so lange auf, wie es für den Zweck der Bearbeitung nötig ist oder das Gesetz es verlangt, etwa 10 Jahre für Geschäftsbücher und Buchungsbelege gemäss Art. 958f OR. Danach werden die Daten gelöscht oder anonymisiert. Die Daten eines Kundenkontos in der Software, einschliesslich der Protokolle gemäss Abschnitt 2 Absatz 7, löscht Fairwalter spätestens 90 Tage nach dem Ende des Vertrages oder der Testphase. Datensicherungen werden im Rahmen ihrer ordentlichen Rotation gelöscht. Für Daten aus der Verbindung mit KI-Assistenten gelten die Fristen gemäss Abschnitt 5 Absatz 5.

7. Rechte der betroffenen Personen

Sie haben im Rahmen des schweizerischen Datenschutzgesetzes (DSG) das Recht, Auskunft über Ihre bei Fairwalter bearbeiteten Personendaten zu verlangen, deren Berichtigung, Löschung oder Herausgabe zu verlangen und der Bearbeitung zu widersprechen. Anfragen richten Sie an datenschutz@fairwalter.ch; Fairwalter beantwortet sie in der Regel innert 30 Tagen. Bearbeitet Fairwalter Ihre Personendaten im Auftrag einer Liegenschaftsverwaltung, etwa als Mieterin oder Mieter, ist diese Verwaltung für Ihre Anfrage verantwortlich; Fairwalter leitet solche Anfragen an sie weiter. Zudem können Sie beim Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) Anzeige erstatten. Fairwalter trifft keine automatisierten Einzelentscheidungen im Sinne von Art. 21 DSG.

8. Änderung der Datenschutzbestimmungen

Fairwalter behält sich vor, diese DSB zu ändern. Über wesentliche Änderungen informiert Fairwalter ihre Kundinnen und Kunden vorgängig in elektronischer Form. Die aktuelle Fassung der DSB ist jederzeit unter my.fairwalter.ch/datenschutz abrufbar.

9. Kontakt für Datenschutzfragen

Sollten Sie Fragen, Anregungen oder Kritik zum Datenschutz haben, freuen wir uns von Ihnen zu hören. Bitte wenden Sie sich an datenschutz@fairwalter.ch oder schriftlich an Fairwalter AG, Datenschutz, Köchlistrasse 2, 8004 Zürich.