



## FAQ für Mieter

### ○ Wer informiert Sie über die Installation der smarten Thermostate?

- Sie werden vor Beginn der Maßnahme über ein Ankündigungsschreiben Ihres Vermieters informiert. Im Anschluss erfolgt die weitere Kommunikation direkt über termios.

### ○ Wer ist Ihr Ansprechpartner bei Rückfragen vor/während/nach der Installation?

- Vor der Installation können Fragen zum Ankündigungsschreiben des Vermieters auftreten, z. B. bezüglich der Duldung der Maßnahme oder einer möglichen Mieterhöhung. Diese werden direkt über Ihren Vermieter beantwortet.
- Wir stehen vor der Installation als Dienstleister bei Rückfragen zur Terminvereinbarung telefonisch über unseren Voice-Bot zur Verfügung. Die Nummer lautet: 0211- 9598 6707. Im Anruf werden Sie nach Ihrer persönlichen PIN aus Ihrem Mieteranschreiben gefragt.
- Ergänzende Informationen sowie Kontaktmöglichkeiten für Fragen nach der Installation finden Sie auf unserer Mieteroberfläche unter [www.termios.de/mieterinfo](http://www.termios.de/mieterinfo).

### ○ Muss ich die Maßnahme als Mieter dulden?

- Die Entscheidung über einen Einbau bei Widerstand liegt beim Vermieter.

### ○ Kann ich den Montagetermin online buchen/verschieben/absagen?

- Ja, über den QR-Code im termios Schreiben erreichen Sie unser Termintool.

### ○ Was passiert, wenn ich bereits einen Termin per SMS vereinbart habe?

- In diesem Fall ist der im Schreiben genannte Termin hinfällig. Es gilt der per SMS gebuchte Termin, der auch über den QR-Code einsehbar ist.

### ○ Gibt es Informationen in Englisch?

- Ja. Scannen Sie einfach den QR-Code auf dem Schreiben und wählen Sie dort die Sprache „English“, aus.

### ○ Was ist, wenn ich selbst nicht zuhause sein kann?

- Eine bevollmächtigte Person mit Zutritt zu allen Heizkörpern kann die Installation ermöglichen.



## FAQ für Mieter

### ○ Was passiert, wenn ich meinen Termin nicht absage?

- Sollten Sie zum vereinbarten Termin nicht vor Ort sein und es erfolgt keine rechtzeitige Absage (48h vorher), kann dies zu Mehrkosten führen. Diese kosten könnten durch den Vermieter an Sie weitergegeben werden.

### ○ Ich habe das termios Schreiben mit dem QR-Code und meinem persönlichen PIN verloren.

- Bitte schreiben Sie uns eine kurze E-Mail an [terminbuchung@termios.de](mailto:terminbuchung@termios.de). Wir senden Ihnen das Schreiben erneut zu.

### ○ Was ist am Installationstag zu beachten?

- Bitte sorgen Sie dafür, dass eine volljährige Person vor Ort ist und der Zugang zu allen Heizkörpern frei ist. Während der Installation werden Fotos von Heizkörpern und Thermostaten zur Qualitätssicherung aufgenommen.

### ○ Wie lange dauert die Installation von termios Pro?

- Die Installation dauert ca. 30 Minuten pro Wohnung.

### ○ Muss ich WLAN bereitstellen?

- Nein, termios Pro arbeitet unabhängig vom heimischen WLAN über LoRaWAN und Mobilfunk.

### ○ Wie kommunizieren die Thermostate?

- Die Thermostate kommunizieren über LoRaWAN – ein Funkstandard mit großer Reichweite, geringer Energie und hoher Sicherheit.

### ○ Ich verstehe nicht, wie ich das Thermostat bedienen soll. Was soll ich tun?

- Zusätzlich zu Ihrem persönlichen Anschreiben finden Sie auf unserer zentralen Mieteroberfläche unter [www.termios.de/mieterinfo](http://www.termios.de/mieterinfo) ein Erklärvideo, welches die ersten Schritte und Bedienung des smarten Thermostats erklärt. Außerdem haben wir weitere relevante Informationen für Sie zusammengestellt:

- Problemlösungen rund um das Gerät
- Kontakthinweise bei Störungen
- Vorteile der Nutzung
- Einwilligung zu Zusatzfunktionen



## FAQ für Mieter

### ○ Wie bediene ich das Thermostat? Welche Einstellungen sind möglich?

- Drehen Sie das Thermostat einfach: nach rechts = wärmer, nach links = kühler.
- Wählen Sie zwischen der Schneeflocke und den Zahlen 1 bis 5, um Ihre gewünschte Raumtemperatur einzustellen. Je größer die Zahl, desto wärmer wird der Raum. Sobald der Raum die gewünschte Temperatur erreicht hat, wird diese durch das Thermostat aufrechterhalten. Sollte der Raum bereits die gewünschte Temperatur aufweisen, erfolgt kein weiteres Aufheizen des Heizkörpers. Es kann bis zu 10 Minuten dauern, bis die gewünschte Temperatur erreicht ist. Für eine genauere Temperierung Ihrer Räume können auch Zwischenstufen (z.B. 1.25, 1.50, 1.75) eingestellt werden. Diese befinden sich zwischen zwei absoluten Stufen. Der Pfeil verweist auf die aktuelle Einstellung des Thermostats.

### ○ Was bedeutet das Schneeflocken-Symbol?

- Das Gerät befindet sich im Frostschutzmodus (6 °C). Dieser verhindert ein Einfrieren der Heizung, wenn die Temperatur im Raum sehr niedrig ist. Wird die Heizung in diese Einstellung versetzt, kann es bis zu 30 Minuten dauern, bis der Heizkörper vollständig abgekühlt ist.

### ○ Was macht termios besser als ein herkömmliches Thermostat?

- termios Pro sorgt für den hydraulischen Abgleich. Dieser stellt sicher, dass das Heizwasser optimal auf alle Heizkörper im Gebäude verteilt wird. Jeder Raum erhält so die benötigte Wärmemenge, ohne das Risiko der Über- oder Unterversorgung. Sind Sie verreist, tagsüber abwesend oder ist das Fenster geöffnet? Ihr neues Heizthermostat passt die Raumtemperatur automatisch an. Zusätzlich sorgt die automatische Absenkung in der Nacht für weitere Energie und Kosteneinsparung. Auf Wohnkomfort müssen Sie dabei nicht verzichten, denn die Thermostate erkennen Ihre Wohlfühltemperatur und passen sich automatisch an diese an.

### ○ Warum zeigt das Display einen QR-Code?

- Das Gerät befindet sich im Installationsmodus. Bitte benachrichtigen Sie den Kundenservice.

### ○ Warum zeigt das Display einen Sonnenschirm?

- Das Thermostat befindet sich im Sommermodus. Der Sommermodus des Thermostats aktiviert sich automatisch, wenn über längere Zeit keine Heizleistung erkannt wird, um den Batterieverbrauch zu reduzieren. Das Thermostat beendet den Sommermodus entweder automatisch, wenn es wieder Wärme vom Heizkörper erkennt (z. B. im Herbst), oder auf Anfrage.



## FAQ für Mieter

### ○ Kann ich mein Thermostat selbst in den Urlaubsmodus setzen?

- Ja, per App (bei Zustimmung) oder alternativ im Grundmodus belassen.

### ○ Wann wird die Zustimmung zur Datenschutz- Einwilligungserklärung notwendig?

termios Pro verarbeitet bestimmte Daten, um Heizkosten zu senken und den Wohnkomfort zu erhöhen. Alle Daten werden DSGVO-konform verarbeitet und sicher geschützt. Bei der Datenverarbeitung unterscheiden wir:

- **Grundfunktionen** (z. B. Raumtemperaturregelung, hydraulischer Abgleich): Diese sind für den Betrieb notwendig und erfordern keine Zustimmung. Der Vermieter erhält nur anonymisierte Systeminformationen.
- **Zusatzfunktionen** (z. B. Fenster-Auf-Erkennung, Abwesenheitsbasierte- und Nachtabsenkung): Diese erhöhen den Komfort und benötigen Ihre freiwillige Einwilligung, da personenbezogene Daten verarbeitet werden müssen, um diese Funktionen bereitstellen zu können. Sie können der Nutzung der Zusatzfunktionen online oder vor Ort zustimmen – oder auch jederzeit widerrufen. Ohne Einwilligung bleibt das Thermostat im Grundmodus aktiv, d.h. die Grundfunktionen bleiben weiterhin nutzbar.

### ○ Gibt es regelmäßige Wartungen am Thermostat?

- Nein, dank Thermo-Harvesting ist termios Pro für min. 5 Jahre wartungsfrei. Es ist kein Batterietausch erforderlich.