

**Für Sie
im Einsatz**

Wir sind immer für Sie da:
Sie erreichen uns an 365 Tagen unter
der Rufnummer 02191 57 67 901.


Komfort für mein Zuhause

DE

**Allgemeine Geschäftsbedingungen des Vaillant
Werkskundendienstes**

Übersicht

1. Allgemeines
2. Angebot, Angebotsunterlagen
3. Preise
4. Zahlungsbedingungen
5. Leistungsfristen; Verzug; Mitwirkungspflichten Kunde
6. Gefahrenübergang
7. Eigentumsvorbehalt
8. Gewährleistung
9. Haftung
10. Übertragbarkeit von Rechten
11. Widerrufsrecht und Widerrufsbelehrung für Verbraucher
12. Schlussbestimmungen

1. Allgemeines

- 1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für Leistungen des Werkskundendienstes der Vaillant Deutschland GmbH & Co. KG (nachfolgend mit „Vaillant“ oder „Wir“ benannt) gegenüber dem Auftraggeber (nachfolgend „Kunde“).
- 1.2 Unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich; entgegenstehende oder von unseren Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir hätten ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Unsere Bedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Lieferung/Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführen.
- 1.3 Alle Vereinbarungen, die zwischen uns und dem Kunden zwecks Ausführung dieses Vertrages getroffen werden, sind in diesen Bedingungen und unserer Auftragsbestätigung schriftlich niedergelegt.

- 1.4 Unsere Bedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Kunden, sofern dieser Unternehmer ist.
- 1.5 Sofern für den Kunden zumutbar, sind wir zu Teilleistungen und Teillieferungen berechtigt.
- 1.6 Vertragspartner des Kunden ist: Vaillant Deutschland GmbH & Co. KG, Berghauser Straße 40 („Vaillant“, „Wir“), 42859 Remscheid, Deutschland - Sitz: Remscheid - Registergericht: Amtsgericht Wuppertal HRA 19318

2. Angebot, Angebotsunterlagen

- 2.1 Die vom Kunden abgegebene Bestellung ist ein bindendes Angebot.
- 2.2 Wir sind berechtigt, dieses Angebot innerhalb von zwei Wochen durch Zusendung einer Auftragsbestätigung oder alternativ durch Leistungsbeginn bzw. Terminvereinbarung zur Durchführung der Leistung anzunehmen. Ohne textliche Auftragsbestätigung oder Terminvereinbarung kommt kein Vertragsverhältnis mit Ihnen zustande.
- 2.3 Wir behalten uns an Kostenvoranschlägen, Zeichnungen u.ä. Informationen (im Folgenden: Unterlagen) körperlicher oder unkörperlicher Art - und in elektronischer Form - Eigentums- und Urheberrechte vor. Die Unterlagen dürfen nur nach unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung Dritten zugänglich gemacht werden.

3. Preise

Unsere Vergütung richtet sich nach der am Tag der schriftlichen Auftragserteilung gültigen Preisliste zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer. Abgerechnet wird nach Arbeitszeit und Materialpreisen (Ersatz- und Verschleißteile). Zusätzlich zu den Preisen für Arbeitsleistung und Material nach der gültigen Preisliste fällt einmalig eine Servicepauschale für einen bestellten Kundendienstesatz pro Gerät an. Sollte die beauftragte Leistung aufgrund fehlender Ersatzteile oder aus sonstigen von Vaillant zu vertretenden Gründen einen weiteren Einsatz wegen desselben gemeldeten Fehlers erfordern,

fällt keine weitere Servicepauschale an. Die Servicepauschale deckt die Kosten der allgemeinen Auftragsbearbeitung, Fahrtzeit des Kundendiensttechnikers, Rüstzeit und Fahrzeugeinsatz. Die Höhe der Servicepauschale ergibt sich aus der gültigen Preisliste. Wurden Preise im Rahmen der Bestellung bereits vorab angegeben, sind diese erst verbindlich, soweit diese in der Auftragsbestätigung angegeben sind.

4. Zahlungsbedingungen

- 4.1 Der Zahlbetrag ist sofort ohne Abzug zur Zahlung fällig. Rabatte auf eingebaute Ersatzteile werden nicht gewährt, es sei denn, diese wurden schriftlich vorab vereinbart.
- 4.2 Der Kunde erhält eine Rechnung über den Zahlbetrag. Die Rechnung ist per Banküberweisung zu begleichen. Eine Barzahlung oder Zahlung per Kreditkarte sowie EC-Karte ist ausgeschlossen.
- 4.3 Soweit der Kunde einen Dritten als Leistungs- und Rechnungsempfänger angegeben hat, erfolgt zunächst eine Abrechnung diesem gegenüber. Zahlt der Dritte die Leistung nicht innerhalb der per Rechnung gesetzten Frist, erfolgt eine Rechnungsstellung dem Kunden gegenüber. Die Rechnungsstellung gegenüber Dritten entbindet den Kunden nicht von seiner Vergütungspflicht.
- 4.4 Der Kunde kann nur mit unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Dies gilt nicht für Rückgewähransprüche nach § 355 Abs. 3 S. 1 BGB, mit denen der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen aufrechnen kann. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur geltend machen, soweit es auf Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis beruht.

5. Leistungsfristen, Verzug; Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1 Leistungsfristen gelten nur als annähernd vereinbart.
- 5.2 Der Beginn einer von uns angegebenen Leistungszeit setzt die Abklärung aller technischen Fragen voraus und Zugänglichkeit der Anlage voraus. Der Kunde stellt sicher, dass Vaillant ungehinderten Zugang zum Gerät und den damit verbundenen Einrichtungen (Rohren, Kabeln, etc.) erhält.
- 5.3 Die Einhaltung unserer Leistungsverpflichtung setzt weiter die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtung des Kunden voraus. Die Einrede des nicht erfüllten Vertrages bleibt vorbehalten.
- 5.4 Ist die Nichteinhaltung der Leistungsfristen zurückzuführen auf unvorhersehbare außergewöhnliche Ereignisse, die wir auch mit der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden konnten, z. B. Krieg, Terrorakte, innere Unruhen, Naturgewalten, Unfälle, Epidemien, Pandemien und vergleichbare Ausbrüche von Seuchen und Krankheiten, Streiks und Aussperrungen, sonstige Betriebsstörungen und Verzögerungen in der Belieferung Vaillant's mit wesentlichen Betriebsstoffen, Teilen oder Materialien, so verlängern sich die Leistungsfristen angemessen. Dies gilt auch, wenn solche Ereignisse bei unseren Lieferanten, Vorlieferanten bzw. Sub-Unternehmern eintreten.
- 5.5 Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er schuldhaft Mitwirkungspflichten, so sind wir berechtigt, den uns insoweit entstehenden Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen zu verlangen. Weitergehende Ansprüche bleiben vorbehalten.

6. Gefahrenübergang

Sofern der Versand von zu reparierenden Auftragsgegenständen oder von Ersatzteilen zum Kunden erforderlich und der Kunde Unternehmer ist, erfolgt dieser auf Kosten und Gefahr des Kunden.

7. Eigentumsvorbehalt

Soweit eingebaute Zubehöre, Ersatzteile und Aggregate nicht wesentlicher Bestandteil des Auftragsgegenstandes geworden sind, behält sich Vaillant das Eigentumsrecht bis zur vollständigen Bezahlung vor.

8. Gewährleistung

- 8.1 Für unsere Leistungen nach diesem Wartungsvertrag finden die gesetzlichen Vorschriften zur Gewährleistung Anwendung, soweit nachfolgend nicht Abweichendes geregelt ist.
- 8.2 Innerhalb der Gewährleistungsfrist erfolgt die Mängelbeseitigung nach unserer Wahl durch Nachbesserung bzw. Ersatzlieferung für den Kunden kostenlos.
- 8.3 Solange wir unseren Verpflichtungen auf Behebung der Mängel nachkommen, hat der Kunde nicht das Recht, Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages zu verlangen, sofern nicht ein Fehlschlagen der Nachbesserung vorliegt. Schlägt die Nachbesserung fehl, so steht dem Kunden ausdrücklich das Recht zu, Herabsetzung der Vergütung oder die Rückgängigmachung des Vertrages geltend zu machen.
- 8.4 Gewährleistungsansprüche verjähren in einem Jahr, jeweils ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz gemäß §§ 438 Abs. 1 Nr. 2 (Bauwerke und Sachen für Bauwerke), 479 Abs. 1 (Rückgriffsanspruch) und 634a Abs. 1 Nr. 2 (Baumängel) BGB längere Fristen vorschreibt, bei Vorsatz, arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie bei Nichteinhaltung einer Beschaffenheitsgarantie. Die gesetzlichen Regelungen über Ablaufhemmung, Hemmung und Neubeginn der Fristen bleiben unberührt.
- 8.5 Die Verjährung wird durch Ersatzlieferungen oder die Durchführung von Nachbesserungsarbeiten nicht verlängert.

9. Haftung

- 9.1 Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, sofern und soweit zwingend gehaftet wird, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunden regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Eine Änderung der Beweislast zum Nach-

teil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

- 9.2 Der Einwand des Mitverschuldens bleibt von den vorstehenden Haftungsregelungen unberührt.
- 9.3 Ansprüche des Kunden aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag verjähren nach 12 Monaten; der Beginn der 12-monatigen Verjährungsfrist richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. S. 1 gilt nicht bei Ansprüchen des Kunden auf Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Ansprüchen des Kunden auf Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung von Vaillant oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungshelfen von Vaillant beruhen; in diesen Fällen gelten die gesetzlichen Bestimmungen die Verjährung betreffend.

10. Übertragbarkeit von Rechten

Der Kunde darf seine vertraglichen Rechte nur mit unserer vorherigen schriftlichen Einwilligung auf Dritte übertragen.

11. Widerrufsrecht und Widerrufsbelehrung

Ist der Kunde Verbraucher im Sinne von § 13 BGB, steht ihm bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen folgendes Widerrufsrecht (sofern nicht die unter der Widerrufsbelehrung genannte Ausnahme greift) zu:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Vaillant Deutschland GmbH & Co. KG, Berghäuser Str. 40, 42859 Remscheid, Telefonnummer: +49 (0) 800 50 888 300, Telefaxnummer: +49 (0) 800 50 888 303, E-Mail-Adresse: wartungsvereinbarung@vaillant.de mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefon, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns

von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

Hinweis:

Ein Widerrufsrecht besteht von vornherein nicht, wenn der Kunde, der Verbraucher ist, uns ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen; dies gilt nicht hinsichtlich weiterer bei dem Besuch erbrachter Dienstleistungen, die der Kunde nicht ausdrücklich verlangt hat, oder hinsichtlich solcher bei dem Besuch gelieferter Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden.

Ein bestehendes Widerrufsrecht erlischt jedoch, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht haben und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen haben, nachdem der Kunde, der Verbraucher ist, dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verliert.

12. Datenschutzhinweise

- 12.1 Vaillant verarbeitet im Zusammenhang mit der Erbringung von Wartungsleistungen personenbezogene Daten. Die Verarbeitung erfolgt zur Erfüllung des Vertrags über Wartungsleistungen und zur Wahrung der berechtigten Interessen von Vaillant. Im Übrigen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten nur, sofern Sie für die jeweiligen Zwecke der Verarbeitung Ihre Einwilligung gegeben haben.
- 12.2 Vaillant verarbeitet die folgenden Kategorien personenbezogener Daten für die jeweils genannten Zwecke: (a) Name und Kontaktdaten des Kunden und etwaiger Ansprechpartner für die Verwaltung und Erfüllung des Vertrags und die notwendige Kommunikation mit dem Kunden im Zusammenhang mit der Erfüllung und Durchführung des Vertrags. (b) Vertragsdaten, Vertragsunterlagen, Erklärungen der Parteien, Bankverbindung, Zahlungs- und Abrechnungsinformationen für die Verwaltung und Erfüllung des Vertrags, die Abrechnung von Leistungen und die Zahlungsabwicklung. (c) Informationen zur Anlage, einschließlich Anlagenstandort, Seriennummer, Alter, Inbetriebnahme, Installationsort, Installationsumgebung, Konfiguration, Einstellungen, Störungen, Fehler, durchgeführte Störungsbeseitigungen und Wartungen für die Durchführung des Vertrags. (d) Informationen im Zusammenhang mit Serviceanfragen, Reklamationen, Terminvereinbarungen, Vor-Ort-Einsätzen unseres Werkkundendienstes beim Kunden, insbesondere für die Planung, Erbringung, Analyse und Qualitätskontrolle in Bezug auf Wartungsleistungen.
- 12.3 Die Bereitstellung und Nutzung dieser Daten ist für die Vertragsdurchführung und die oben genannten Zwecke erforderlich. Ohne die Bereitstellung der Daten können wir die vereinbarten Leistungen nicht erbringen.
- 12.4 Sofern Sie hierzu Ihre Einwilligung erteilt haben, kontaktieren wir Sie ggf. für Umfragen zur Kundenzufriedenheit, zu Verbesserungsvorschlägen oder allgemeinen Rückmeldungen

und Anmerkungen zu unseren Produkten und Leistungen sowie für Zwecke des Marketings oder der Marktforschung. Entsprechende Einwilligungen können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft durch Mitteilung an unseren Datenschutzbeauftragten widerrufen.

- 12.5** Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte weiter, soweit dies nicht für die Erfüllung des Vertrags erforderlich ist oder aus sonstigen Gründen rechtlich zulässig oder erforderlich ist. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten innerhalb der Vaillant Gruppe sowie unter Nutzung externer Auftragnehmer, die gemäß den gesetzlichen Bestimmungen als Auftragsverarbeiter tätig werden. Im Übrigen erfolgt eine Weitergabe innerhalb der Vaillant Gruppe für Zwecke der Forschung und Entwicklung sowie zur Erfüllung gesetzlicher Bestimmungen. Wir geben Ihre personenbezogenen Daten unter Umständen an beauftragte Fachhandwerker weiter, sofern Sie vorher eingewilligt haben oder dies zur Erfüllung vertraglicher Pflichten oder Durchführung des Vertrags erforderlich ist.
- 12.6** Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten findet grundsätzlich nur innerhalb der Europäischen Wirtschaftsraums statt. Wir übermitteln personenbezogene Daten in Drittländer außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums nur soweit diese ein angemessenes Datenschutzniveau aufweisen oder die betreffenden Empfänger geeignete Garantien im Sinne der datenschutzrechtlichen Bestimmungen bieten.
- 12.7** Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer des Vertragsverhältnisses sowie die Dauer gesetzlicher Aufbewahrungsfristen. Anonymisierte Daten, die nicht mehr den Bestimmungen der Datenschutzgesetze unterliegen, können von uns auch länger gespeichert werden.
- 12.8** Wir ergreifen technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten gegen zufällige oder vorsätzliche Manipulationen, Verlust, Zerstörung oder gegen den Zugriff unberechtigter Personen zu schützen.
- 12.9** Sie haben das Recht auf Auskunft über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, auf Berichtigung oder Löschung oder auf Einschränkung der Verarbeitung oder die Geltendmachung eines Widerspruchsrechts gegen die Verarbeitung sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit jeweils nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.
- 12.10** Soweit die Verarbeitung der personenbezogenen Daten auf Ihrer Einwilligung beruht, haben Sie das Recht, die Einwilligung jederzeit zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird.
- 12.11** Sie können sich zur Geltendmachung Ihrer vorgenannten Rechte auch an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

12.12 Sie haben ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die gesetzlichen Bestimmungen verstößt. Sie können sich zu diesem Zweck insbesondere an die Behörde in dem EU-Mitgliedstaat Ihres Aufenthaltsorts oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes wenden. Für uns zuständig ist der/die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen, deren aktuelle Kontaktdaten Sie unter www.lidi.nrw.de finden.

12.13 Wenn Sie Fragen oder Anregungen zum Thema Datenschutz haben, können Sie diese gerne per E-Mail oder Brief an unseren Datenschutzbeauftragten richten, den Sie unter folgenden Kontaktdaten erreichen: Per E-Mail: datenschutz@vaillant-group.com, per Post: Vaillant GmbH, Datenschutzbeauftragter, Berghauser Str. 40, D-42859 Remscheid.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1** Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss seines internationalen Privatrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).
- 13.2** Sofern der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechtes oder des öffentlichrechtlichen Sondervermögens ist, wird Remscheid als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart. Ist der Kunde Verbraucher, gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- 13.3** Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen oder sonstiger Vereinbarungen mit dem Kunden ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt im Falle von Lücken.
- 13.4** Für Online-Angebote von Vaillant weisen wir auf Folgendes hin: Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten geschaffen. Sie können die Plattform unter dem folgenden, externen Link erreichen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 13.5** An einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nehmen wir nicht teil und sind hierzu auch nicht verpflichtet.

© Vaillant Deutschland GmbH & Co. KG, Remscheid.
Alle Rechte vorbehalten.

Stand: März 2021