

myVAILLANT Portal – AGB Wartungs- und Serviceleistungen

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle über das myVAILLANT Portal mit der Vaillant Deutschland GmbH & Co. KG, Berghauser Str. 40, 42859 Remscheid, („Vaillant“) abgeschlossenen Verträge über die Erbringung von Wartungs- und Serviceleistungen an Vaillant Geräten.

1. Allgemeines; Leistungsumfang

- 1.1 Über das myVAILLANT Portal, das unter der URL <https://www.myvaillantweb.de> erreicht werden kann, bietet Vaillant Kunden die Möglichkeit ihre Vaillant Geräte zu registrieren, Service- und Wartungsleistungen an diesen Geräten durchführen zu lassen, sowie sich ein Nutzerkonto anzulegen und hierüber einen Wartungskalender und eine Servicehistorie für ihr jeweiliges Gerät digital zu pflegen. Die Registrierung der kundeneigenen Vaillant Geräte und das Anlegen eines Nutzerkontos für das myVAILLANT Portal sind kostenlos. Das Nutzerkonto kann als zentrales Nutzerkonto für alle Vaillant Anwendungen (z.B. Apps oder andere Web-Services) genutzt werden.
- 1.2 Maßgeblich für die Bestimmung der jeweils zu erbringenden Leistung ist der mit Vaillant abgeschlossene Einzelauftrag. Sämtliche auftragsgegenständliche Leistungen beziehen sich ausschließlich auf das auftragsgegenständliche Vaillant-Gerät selbst und nicht auf etwaige damit verbundene Systemkomponenten. Ausgeschlossen sind daher insbesondere externe Sensoren und Aktoren (z.B. Pumpen, Rücklaufhochhaltegruppen, Regler oder Speicher). Sofern der Kunde auch hinsichtlich solcher Systemkomponenten Leistungen in Anspruch nehmen möchte, wie z.B. Vor-Ort-Einsätze zwecks Wartung oder Reparaturen, so sind diese gesondert zu beauftragen.
- 1.3 Soweit der jeweilige Einzelauftrag einen Vor-Ort-Einsatz (z.B. zwecks Reparatur oder Kontrolle) vorsieht, gelten die dafür jeweils gültigen Bedingungen und Preislisten, auf deren Grundlage Vaillant dem Kunden ein Angebot (über das myVAILLANT Portal, in Textform, schriftlich oder telefonisch) macht. Sollte der Kunde einen Vor-Ort-Einsatz bei Vaillant beauftragen, stellt er sicher, dass Vaillant ungehinderten Zugang zum auftragsgegenständlichen Gerät und den damit verbundenen Einrichtungen (Rohren, Kabeln, etc.) erhält. Das beinhaltet insbesondere auch, dass die Vorgaben in der Installationsanleitung hinsichtlich der Aufstellung des auftragsgegenständlichen Geräts eingehalten sind. Sollte ein ungehinderter Zugang nicht gegeben sein (einschließlich des Falles, wenn der Kunde beim verabredeten Termin nicht angetroffen wird), ist der Kunde verpflichtet, die An- und Abreise sowie die Arbeitszeit des/der ausführenden Mitarbeiters/in gemäß der jeweils aktuell gültigen Preisliste gesondert und ggf. zusätzlich zu der Vergütung nach dieser Ziff. 1 zu zahlen.
- 1.4 Wartungsverträge, die nicht Fernwartung im Sinne der nachfolgenden Ziff. 1.5 sind, umfassen eine einmal jährliche Vor-Ort-Kontrolle des vertragsgegenständlichen Vaillant Geräts durch einen qualifizierten Vaillant-Techniker, einschließlich Prüfung und Kontrolle aller Geräteparameter zur Früherkennung potenzieller Probleme, sowie die Durchführung einfacher Geräteeinstellungen über die für Endnutzer zugänglichen Bedienelemente des Geräts in Abhängigkeit von den Prüf- und Kontrollergebnissen („Wartung“) in Abhängigkeit vom jeweils gebuchten Wartungspaket in den folgenden Umfängen:

Wartungsvertrag basic:

- Wartung inklusive Überprüfung der Heizanlage sowie Optimierung und energieeffiziente Einstellung der Heizungsparameter.
- Wartung: Anfahrts- und Arbeitskosten inklusive, Ersatzteil-/Materialkosten werden nach Aufwand entsprechend der jeweils gültigen Preislisten als Reparaturauftrag nach Bedarf gesondert vereinbart und berechnet.
- Reparatur: Anfahrts- und Arbeitskosten sowie Ersatzteil-/Materialkosten werden nach Aufwand entsprechend der jeweils gültigen Preislisten gesondert als eigenständiger Reparaturauftrag berechnet.
- Verfügbarmachung eines Reparaturtermins innerhalb weniger Tage nach dem Wartungstermin.
- Zeitfenster für den Beginn der Wartungen und Reparaturen: ganzer Tag

Wartungsvertrag plus:

- Wartung inklusive Überprüfung der Heizanlage sowie Optimierung und energieeffiziente Einstellung der Heizungsparameter.
- Wartung: Anfahrts- und Arbeitskosten sowie Ersatzteil-/Materialkosten kleiner, leicht auszutauschender Verschleißteile inklusive
- Reparatur: Anfahrts- und Arbeitskosten sowie Ersatzteil-/Materialkosten werden nach Aufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste gesondert als eigenständiger Reparaturauftrag berechnet.
- Verfügbarmachung eines Reparaturtermin am Folgetag
- Zeitfenster für Wartungen und Reparaturen: halber Tag

Wartungsvertrag premium:

- Wartung inklusive Überprüfung der Heizanlage sowie Optimierung und energieeffiziente Einstellung der Heizungsparameter.
- Wartung: Anfahrts- und Arbeitskosten sowie Ersatzteil-/Materialkosten inklusive.
- Reparatur: Anfahrts- und Arbeitskosten sowie Ersatzteil-/Materialkosten inklusive.
- Verfügbarmachung des ersten Reparaturtermins am Folgetag.
- Zeitfenster für Wartungen und Reparaturen: halber Tag.

Der Kunde stellt sicher, dass Vaillant ungehinderten Zugang zum auftragsgegenständlichen Gerät und den damit verbundenen Einrichtungen (Rohren, Kabeln, etc.) erhält. Das beinhaltet insbesondere auch, dass die Vorgaben in der Installationsanleitung hinsichtlich der Aufstellung des auftragsgegenständlichen Geräts eingehalten sind. Sollte ein ungehinderter Zugang nicht gegeben sein (einschließlich des Falles, wenn der Kunde beim verabredeten Termin nicht angetroffen wird), ist der Kunde verpflichtet, die An- und Abreise sowie die Arbeitszeit des/der ausführenden Mitarbeiters/in gemäß der jeweils aktuell gültigen Preisliste gesondert und ggf. zusätzlich zu der Vergütung nach dieser Ziff. 1 zu zahlen.

- 1.5 Sofern mit dem jeweiligen Einzelauftrag eine Fernwartungsleistung oder andere digitale Dienstleistung („Fernservice“) beauftragt werden soll, ist Voraussetzung für die Leistungserbringung aus dieser Ziff. 1 eine permanente und funktionsfähige Fernaufschaltung (einschließlich Sicherheitsmaßnahmen und etwaiger erforderlicher Nachrüstungen) am auftragsgegenständlichen Gerät. Das auftragsgegenständliche Gerät muss daher mindestens mit dem Vaillant Internetmodul (VR 900, VR 920, VR 921) in Kombination mit einem Regler (sensoCOMFORT, sensoDIRECT, sensoHOME, multiMATIC 700) ausgestattet sein. Darüber hinaus kann ein Fernservice nur bei eBUS-fähigen Wärmeerzeugern ab ca. Baujahr 2008 erbracht werden. Weiterhin ist Voraussetzung, dass der Kunde das Internetmodul über das Heimnetzwerk des Kunden in Betrieb genommen hat und mit einem Internetanschluss versorgt. Zudem ist der Kunde für die Installation und Registrierung in der zum Regler passenden App (sensoAPP, multiMATIC App, myVAILLANT App) inkl. Zugriffsbestätigung an Vaillant verantwortlich, um eine Fernaufschaltung zu ermöglichen und trägt alle damit verbundenen Kosten. Änderungen, die Serviceerbringung betreffend (z. B. Telefonnummer und E-Mail-Adresse), sind Vaillant unverzüglich mitzuteilen, damit die Serviceerbringung jederzeit möglich ist. Ausfälle der Fernaufschaltung und Serviceerbringung (z. B. auf Grund des Ausfalls der Internetverbindung, fehlender Mitteilung einer geänderten Telefonnummer und E-Mail-Adresse an Vaillant) führen dazu, dass für den Zeitraum des Ausfalls der Fernaufschaltung Vaillant keine Leistungen aus dieser Ziff. 1 erbringen muss, es sei denn der Ausfall der Fernaufschaltung ist von Vaillant zu vertreten. Sollte die Fernaufschaltung aus Gründen, die Vaillant nicht zu vertreten hat, innerhalb eines Jahres zusammengekommen für mehr als 4 (vier) Wochen ausfallen, hat Vaillant das Recht, diesen Vertrag gem. Ziff. 4.2 S. 1 aus wichtigem Grund zu kündigen.

Vaillant wird das vernetzte Gerät mittels Fernaufschaltung betreuen. Das Gerät erzeugt eine Störungsmeldung im Störfall und übermittelt diese Meldung an Vaillant, sofern die Fernaufschaltung fachgerecht eingerichtet und funktionstüchtig ist. Sodann wird Vaillant den Kunden telefonisch kontaktieren und zu dem gemeldeten Störfall beraten. Die Kontaktaufnahme erfolgt durch Vaillant innerhalb von 6 Stunden innerhalb der Servicezeiten (Mo.- Fr. 7-22 Uhr, Sa. 9-16 Uhr und So./Feiertag 9-13 Uhr). Soweit die Störung ihrer Art nach durch den Kunden unter telefonischer Anleitung durch Vaillant behoben werden kann (z.B. Auffüllen von Wasser in einer Heizungsanlage), beschränken sich die von Vaillant geschuldeten Leistungen im Rahmen des Fernservice auf diese telefonische Anleitung und die vorgelagerte Fehleranalyse am auftragsgegenständlichen Gerät. Ist eine Behebung der Störungsmeldung mittels Fernaufschaltung nicht möglich, kann auf Wunsch des Kunden ein Termin für einen Vor-Ort-Einsatz vereinbart werden. Für Vor-Ort-Einsätze (zwecks Reparatur) mit Vaillant gelten die dafür jeweils gültigen Bedingungen und Preislisten, auf deren Grundlage Vaillant dem Kunden ein Angebot (schriftlich oder telefonisch) macht.

1.6 Etwaige gesetzliche Gewährleistungsansprüche des Kunden bleiben von dieser Ziff. 1 unberührt.

2. Vergütung; Zahlungsbedingungen

2.1—Das Entgelt für Wartungsverträge gem. Ziff. 1.4 und für Fernservice gem. Ziff. 1.5 ist jeweils im Voraus für ein Jahr zu entrichten.

2.2—Vaillant wird für alle über das myVAILLANT Portal bezogenen entgeltlichen Leistungen eine Rechnung stellen. Die Zahlung des Rechnungsbetrags durch den Kunden hat innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum zu erfolgen.

3. Haftung; Verjährung

3.1 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 Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

3.2 Ansprüche des Kunden aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag verjähren nach zwölf (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 sowie bei Ansprüchen des Kunden auf Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Vaillant oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Vaillant beruhen; in diesen Fällen gelten die gesetzlichen Bestimmungen betreffend die Verjährung.

3.3 Der Austausch von Teilen an Geräten auf Grund separat zu beauftragender und zu erbringender Vor-Ort-Leistungen führt nicht zu einer Verlängerung oder dem Neubeginn der gesetzlichen Gewährleistungsfristen für das jeweilige Gerät.

3.4 Vaillant wird von seiner Leistungspflicht befreit im Falle höherer Gewalt. Als höhere Gewalt im Sinne dieses Vertrages gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse oder solche Ereignisse, die – selbst wenn sie vorhersehbar waren – außerhalb des Einflussvermögens der Parteien liegen und deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung durch zumutbare Bemühungen der Parteien nicht verhindert werden können. Hierzu zählen u.a. Krieg, Terrorakte, innere Unruhen, Naturgewaltenie Feuer, Überschwemmungen oder andere Unwetter, 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. Dies gilt auch, wenn solche Ereignisse bei unseren Lieferanten, Vorlieferanten bzw. Sub-Unternehmern eintreten. Vaillant wird in zumutbarem Umfang alle Maßnahmen ergreifen, um die Dauer und Folgen des Ereignisses höherer Gewalt möglichst gering zu halten. Vaillant wird den Kunden unaufgefordert über den Eintritt und die Beendigung eines Ereignisses höherer Gewalt informieren.

4. Vertragsschluss; Laufzeit; Kündigung

- 4.1 Wartungs- und Fernservice-Verträge kommen zustande, indem der Kunde über das myVAILLANT Portal ein Vertragsangebot an Vaillant unterbreitet, indem er die erforderlichen Angaben in der Eingabemaske macht und diese nach Prüfung und Berichtigung auf der Bestellzusammenfassungsseite des myVAILLANT Portals mit Klick auf den Button „Zahlungspflichtig bestellen“ an Vaillant übermittelt und Vaillant dieses Angebot annimmt, indem dem Kunden per E-Mail eine Annahmebestätigung über dieses Angebot übersandt wird. Verträge können nur in deutscher Sprache geschlossen werden.
- 4.2 Wartungs- und Serviceverträge haben eine Laufzeit von einem (1) Jahr. Die Laufzeit verlängert sich jeweils um ein (1) weiteres Jahr, sofern nicht eine der Parteien diesen Vertrag mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende der jeweiligen Laufzeit schriftlich kündigt.
Der Vertragstext wird nach Vertragsschluss nicht durch Vaillant gespeichert und dem Kunden zugänglich gemacht. Die Vertragsverwaltung im myVAILLANT Portal stellt für Kunden lediglich eine Übersichtsfunktion über Vertragslaufzeiten und Leistungsinhalte bereit.
- 4.3 Wartungs- und Serviceverträge können jederzeit aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist schriftlich gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt für Vaillant insbesondere bei Wechsel des Eigentums am vertragsgegenständlichen Gerät, bei Verlegung des vertragsgegenständlichen Geräts an einen anderen Ort als denjenigen zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme oder bei nicht fristgerechter Zahlung der Vergütung trotz Mahnung des Kunden und Fristablauf vor.

5. Widerruf; Folgen des Widerrufs; Erlöschen des Widerrufsrechts

- 5.1 Für diejenigen über das myVAILLANT Portal abgeschlossenen Verträge, die nicht deswegen abgeschlossen wurden, weil der Kunde Vaillant ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen, steht Kunden, die Verbraucher sind, grundsätzlich ein Widerrufsrecht innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsschluss (Zugang der Annahmebestätigung durch Vaillant gemäß vorstehender Ziff. 4.1 beim Kunden) zu. Das Widerrufsrecht kann durch Benutzung der entsprechenden Schaltfläche innerhalb der Detailansicht des zu widerrufenden Vertrags im myVAILLANT Portal, durch E-Mail unter Nennung der Vertragsnummer des zu widerrufenden Vertrages an portal@vaillant.de oder durch Ausfüllen und Übersenden des Muster-Widerrufsformulars an unsere Post- oder E-Mail-Adresse ausgeübt werden. Der Widerruf muss nicht begründet werden. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.
- 5.2 Wenn der Kunde einen Vertrag widerruft, hat Vaillant dem Kunden alle Zahlungen, die Vaillant von dem Kunden erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Kunde eine andere Art der Lieferung als die von Vaillant angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung des Kunden über den Widerruf dieses Vertrags bei Vaillant eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet Vaillant dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Kunden durch Vaillant wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet
- 5.3 Das Widerrufsrecht erlischt in denjenigen Fällen, in welchen der Kunde gegenüber Vaillant durch Anklicken der hierfür im Bestellprozess vorgesehenen Schaltfläche ausdrücklich zugestimmt hat, dass Vaillant vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen beginnt, sobald Vaillant die vertraglich geschuldete Leistung vollständig erbracht hat.
Widerruft der Kunde in Fällen des vorstehenden Satzes den Vertrag bevor Vaillant die geschuldete Leistung vollständig erbracht hat, hat er Vaillant unter Zugrundelegung des vereinbarten Gesamtpreises für die vertragsgegenständliche Leistung Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachten Leistungen zu leisten.

6. Weitere Regelungen

6.1 Für die Erbringung der Leistungen nach diesem Vertrag gelten ausschließlich die in diesem Vertrag festgelegten Regelungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, es sei denn Vaillant hat ausdrücklich und schriftlich deren Geltung zugestimmt. Auch wenn Vaillant in Kenntnis von allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführt, gelten ausschließlich die Regelungen dieses Vertrags.

6.2 Sofern für den Kunden zumutbar, ist Vaillant zu Teilleistungen berechtigt.

7. Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle

An einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nehmen wir nicht teil und sind hierzu auch nicht verpflichtet.

8. Recht; Gerichtsstand; Schlussbestimmungen

8.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss seines internationalen Privatrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

8.2 Sofern der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechtes oder des öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird Remscheid als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart. Ist der Kunde Verbraucher, gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

8.3 Der Kunde kann nur mit unstreitigen, rechtskräftig festgestellten oder von Vaillant anerkannten Gegenansprüchen aufrechnen. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur geltend machen, soweit es auf Ansprüchen aus diesem Vertrag beruht.

8.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags 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 möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt im Falle von Lücken.

8.5 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung dieser Schriftformklausel.

Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An: Vaillant Deutschland GmbH & Co. KG, Berghauser Str. 40, 42859 Remscheid
Telefaxnummer: +49 (0) 800 50 888 303
E-Mail-Adresse: vertrag@vaillant.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*):

Bestellt am (*)/erhalten am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen.