

AGB FernbetreuungBASIS

1. Definitionen; Leistungsumfang; Allgemeines

- 1.1. Heizsystem im Sinne dieses Vertrages ist definiert als der Hauptwärmeerzeuger inkl. angeschlossener eBUS-Komponenten (z.B. Regelungstechnik).
- 1.2. Der Leistungsumfang dieses Vertrages bezieht sich ausschließlich auf das Heizsystem 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. Die Serviceleistung nach diesem Vertrag beinhaltet eine digitale Dienstleistung (Fernservice) durch Vaillant, die mit Hilfe des Vaillant Internetmoduls (VR 900, VR 920, VR 921, VR 940f) in Kombination mit einem Regler (sensoCOMFORT, sensoDIRECT, sensoHOME) erbracht wird. Darüber hinaus kann die Leistung nur bei eBUS-fähigen Wärmeerzeugern ab ca. Baujahr 2008 erbracht werden.
- 1.4. Dem Kunden werden Informationen über den Energieverbrauch und das Betriebsverhalten des vertragsgegenständlichen Wärmeerzeugers übermittelt. Die genaue Aufbereitung dieser Information, sowie Zeitpunkt und Umfang ihrer Übermittlung liegen im billigen Ermessen von Vaillant; ein festes Übermittlungsintervall oder Übermittlungszeitpunkt ist ausdrücklich nicht geschuldet. Prognostizierter Energieverbrauch, Energiegewinn und Effizienzen sind auf Basis diverser Parameter ermittelte und errechnete Werte. In Einzelfällen können tatsächliche Werte erheblich von Prognosen abweichen
- 1.5. Voraussetzung für die Leistungserbringung aus dieser Ziff. 1 ist eine permanente und funktionsfähige Fernaufschaltung (einschließlich Sicherheitsmaßnahmen und etwaiger erforderlicher Nachrüstungen am Gerät). Dies ist seitens des Kunden dadurch zu gewährleisten, dass beim Kunden eines der vorgenannten Vaillant Internetmodule, sowie einer der vorgenannten Regler installiert sind. 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 (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 aus wichtigem Grund zu kündigen.
- 1.6. Vaillant wird das vernetzte Heizsystem mittels Fernaufschaltung betreuen. Das Heizsystem erzeugt eine Störungsmeldung im Störfall und übermittelt diese Meldung an Vaillant, sofern die Fernaufschaltung fachgerecht eingerichtet und funktionstüchtig ist. Sodann wird Vaillant den Kunden unter den oben genannten Kontaktdaten kontaktieren und zu dem gemeldeten Störfall informieren. Die Kontaktaufnahme erfolgt durch Vaillant innerhalb der Servicezeiten (Mo.-Fr. 7-20 Uhr, Sa., So./Feiertag 8-18 Uhr). Auf Wunsch des Kunden kann 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.
- 1.7. Andere (wie beispielsweise Vor-Ort-Störungsbeseitigung sowie Vor-Ort-Reparaturleistungen an dem Heizsystem), als die in Ziffer 1.6 aufgeführten Leistungen sind nicht Gegenstand des vertragsgegenständlichen Leistungsumfanges und werden bei Beauftragung gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Vaillant gesondert in Rechnung gestellt.
- 1.8. Sollte der Kunde einen Vor-Ort-Einsatz bei Vaillant beauftragen, stellt er sicher, dass Vaillant ungehinderten Zugang zum Heizsystem und den damit verbundenen Einrichtungen (Rohren, Kabeln, etc.) erhält. Das beinhaltet insbesondere auch, dass die Vorgaben in der Installationsanleitung hinsichtlich der Aufstellung des Heizsystems (insbesondere Abstände zu Wänden) 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.
- 1.9. Etwaige gesetzliche Gewährleistungsansprüche des Kunden bleiben von dieser Ziff. 1 unberührt.

2. Vergütung; Zahlungsbedingungen; Preisanpassung; Zahlungsverzug

- 2.1. Der Kunde zahlt für die Fernbetreuung und Fernaufschaltung gem. Ziff.1 einen Betrag von EUR 0,00 pro Jahr, sofern eine Garantieverlängerung der Variante GarantiePLUS besteht. Sollte der Kunde keine aktive Garantieverlängerung besitzen, zahlt er einen Betrag in Höhe von EUR 29,00 inkl. MwSt. pro Jahr. Vaillant wird eine diesbezügliche Rechnung stellen; die Zahlung des Rechnungsbetrags durch den Kunden hat innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum zu erfolgen.
- 2.2. Zusätzlich zu der Vergütung für die Fernbetreuung und Fernaufschaltung zahlt der Kunde bei separater Beauftragung und Erbringung von Vor-Ort-Einsätzen eine Vergütung, deren Höhe sich nach der jeweils gültigen Preisliste richtet.

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-monatige 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 des Heizsystems auf Grund separat zu beauftragender und zu erbringender Vor-Ort-Leistungen führt nicht zu einer Verlängerung oder dem Neubeginn der gesetzlichen Gewährleistungsfristen.
- 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, Naturgewalten wie 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 der Firma Vaillant 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. Laufzeit; Kündigung

- 4.1. Der Vertrag tritt in Kraft mit abgeschlossener Produktregistrierung zur Inanspruchnahme der GarantiePLUS und hat eine Laufzeit von einem (1) Monat. Die Laufzeit verlängert sich auf unbestimmte Zeit, sofern nicht eine der Parteien diesen Vertrag mit einer Frist von 7 Tagen zum Ablauf der anfänglichen Laufzeit in Textform kündigt. Auf unbestimmte Zeit laufende Verträge können von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat in Textform gekündigt werden. Im Falle der Kündigung sind Leistungen im Falle der Vorauszahlung anteilig zurückzuerstatten.
- 4.2. Der Vertrag kann jederzeit aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in Textform gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt für Vaillant insbesondere bei Wechsel des Eigentums am Heizsystem, bei Verlegung des Heizsystems an einen anderen Ort als denjenigen zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme, bei Widerruf der Einwilligung des Kunden gem. Ziff. 6 oder bei nicht fristgerechter Zahlung der Vergütung trotz Mahnung des Kunden und Fristablauf vor.

5. Weitere Regelungen

- 5.1. 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.
- 5.2. Sofern für den Kunden zumutbar, ist Vaillant zu Teilleistungen berechtigt.

6. Datenschutz

- 6.1. Vaillant verarbeitet im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen nach diesem Vertrag personenbezogene Daten. Die Verarbeitung erfolgt zur Erfüllung des Vertrags 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.
- 6.2. Vaillant verarbeitet die folgenden Kategorien personenbezogener Daten für die jeweils genannten Zwecke:
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.
Vertragsdaten, Vertragsunterlagen, Erklärungen der Parteien, Bankverbindung, Zahlungs- und Abrechnungsinformationen für die Verwaltung und Erfüllung des Vertrags, die Abrechnung von Leistungen und die Zahlungsabwicklung.
Informationen zur Anlage, einschließlich Anlagenstandort, Seriennummer, Alter, Inbetriebnahme, Installationsort, Installationsumgebung, Konfiguration, Einstellungen, Störungen, Fehler, durchgeführte Störungsbeseitigungen und Wartungen für die Durchführung des Vertrags.
Informationen im Zusammenhang mit Serviceanfragen, Reklamationen, Terminvereinbarungen, Vor-Ort-Einsätzen unseres Werkskundendienstes beim Kunden, insbesondere für die Planung, Erbringung, Analyse und Qualitätskontrolle in Bezug auf Erbringung von Leistungen.

- 6.3. 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.
- 6.4. 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. 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.
- 6.5. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten findet grundsätzlich nur innerhalb des 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. 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.
- 6.6. 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.
- 6.7. Sie haben das Recht auf Auskunft über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, das Recht auf Berichtigung oder Löschung, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit, jeweils nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.
- 6.8. 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.
- 6.9. Sie können sich zur Geltendmachung Ihrer vorgenannten Rechte auch an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.
- 6.10. 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.ldi.nrw.de finden.
- 6.11. 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.

7. Recht; Gerichtsstand; Schlussbestimmungen

- 7.1. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss seines internationalen Privatrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).
- 7.2. 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.
- 7.3. 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.
- 7.4. 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 nahekommt. Entsprechendes gilt im Falle von Lücken.
- 7.5. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung dieser Schriftformklausel.
- 7.6. Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle
- 7.7. An einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nehmen wir nicht teil und sind hierzu auch nicht verpflichtet.

Stand: September 2025