

### **I. Allgemeines.**

Diese Bedingungen gelten für sämtliche Leistungen unseres Werkskundendienstes sowie Vorarbeiten hierzu, wie Überprüfungen und Kostenvoranschläge (nachfolgend „Serviceleistungen“), insbesondere Montage, Inbetriebnahme, Inspektion, Wartung, Störungsbeseitigung und Instandsetzung, sowie die Durchführung von Stoffanalysen (z. B. Heizwasser und -öl) in Deutschland und Luxemburg. Für Verträge über die regelmäßige Erbringung von Wartungsleistungen mit oder ohne Entstörungsdienst finden diese Bedingungen keine Anwendung; für diese Verträge gelten ausschließlich unsere Allgemeinen Vertragsbedingungen für Wartungs- und Entstörungsleistungen.

### **II. Leistungsumfang.**

1. Die im Rahmen eines Serviceauftrags von uns zu erbringenden Leistungen bestimmen sich nach dem von uns im Katalog „Dienstleistungen“ und/oder im Angebot bzw. bei telefonischen Aufträgen in der Auftragseingangsbestätigung angegebenen Leistungsumfang.

2. Hat der Auftraggeber von uns ein Angebot oder einen Kostenvoranschlag erhalten, sind vor Ausführung von zusätzlichen Leistungen, die nicht ausdrücklich im Leistungsumfang benannt aber für die Ausführung der Leistung erforderlich sind und den angebotenen Preis voraussichtlich um mehr als 10 % überschreiten werden, die dadurch entstehenden Zusatzleistungen und -kosten mit dem Auftraggeber abzustimmen. Kostenvoranschläge sind unverbindlich, soweit diese nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.

3. Im Rahmen der von uns durchgeführten Serviceleistungen erfolgt über die beauftragten Leistungen hinaus keine Überprüfung der Gesamtanlage. Nicht zu unserem Leistungsumfang gehören insbesondere die Dichtheitsprüfung von bauseits erstellten Versorgungsleitungen (Gas, Wasser, Öl) sowie die Prüfung der bestimmungsgemäßen Verlegung der elektrischen Versorgungsleitungen inklusive der Verbindungsleitungen zu Peripheriegeräten.

4. Soweit vom Auftraggeber gemachte Angaben und/oder eingereichte Unterlagen Grundlage unserer Planung bzw. Ausführung unserer Serviceleistungen waren, übernehmen wir keine Haftung für Mängel und Schäden, die auf fehlerhafte oder unvollständige Angaben bzw. Unterlagen des Auftraggebers zurückzuführen sind. Wir sind nicht verpflichtet, die Angaben bzw. Unterlagen auf Geeignetheit für den vorgesehenen Zweck hin zu überprüfen. Dies gilt insbesondere für Anlagenbeschreibungen und -schemata des Auftraggebers.

### **III. Preise und Zahlungsbedingungen.**

1. Sofern im Einzelfall nicht abweichend vereinbart, setzt sich die Vergütung für die erbrachten Serviceleistungen aus den auf unserer Webseite veröffentlichten Pauschalen und den Preisen für die verwendeten Ersatz- und Verschleißteile gemäß unserer Ersatzteilpreisliste zusammen.

2. Stellen wir fest, dass ein Gerät nicht repariert werden kann, oder möchte der Auftraggeber das Gerät nach Überprüfung nicht reparieren lassen, fällt eine Vergütung für die Überprüfungsarbeiten gemäß der vorstehenden Ziffer 1 an.

3. Unsere Serviceleistungen werden nach Durchführung der Arbeiten und anschließender Abnahme gem. Ziffer VI in Rechnung gestellt.

4. Wir behalten uns vor, abweichend von Ziffer III Nr. 3 Serviceleistungen nur gegen Vorkasse anzubieten, wenn offene fällige Forderungen gegen den Auftraggeber bestehen.

### **IV. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers.**

1. Der Auftraggeber hat von ihm vorgenommene Veränderungen der Standardeinstellungen, insbesondere der Standardbrennereinstellung und ihm bekannte Beschädigungen an der Heizungsanlage zu dokumentieren und uns vor Aufnahme

der Arbeiten vorzulegen. Dasselbe gilt bei Veränderungen der Standardeinstellungen und/oder Beschädigungen, die von Dritten vorgenommen wurden und dem Auftraggeber bekannt sind.

2. Der Auftraggeber ist für die Voraussetzungen zur ungehinderten Durchführung der Serviceleistungen zum vereinbarten Termin verantwortlich. Insbesondere hat er die notwendige Energieversorgung am Einsatzort sicherzustellen und dafür zu sorgen, dass der jeweilige Einsatzort ausreichend beleuchtet und – erforderlichenfalls auch durch Bereitstellung von den üblichen Sicherheitsanforderungen entsprechenden Leitern und Gerüsten – leicht zugänglich ist. Bei Anlagen mit Datenfernübertragung hat der Auftraggeber die Verbindung von der Telefonanlage zum Fernmeldenetz sicherzustellen.

3. Können die beauftragten Serviceleistungen aus Gründen, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen, zum vereinbarten Termin nicht oder nicht vollständig erbracht werden, sind wir berechtigt, bei Verschulden des Auftraggebers Ersatz der uns dadurch entstehenden Kosten zu verlangen. Können die Arbeiten, auch nachdem eine von uns gesetzte angemessene Nachfrist abgelaufen ist, nicht aufgenommen oder fortgeführt werden, sind wir berechtigt, von dem jeweiligen Vertrag zurückzutreten. Unberührt bleibt in diesem Fall unser Recht, Schadenersatz statt der Leistung zu verlangen.

#### **V. Besondere Mitwirkungspflichten des Auftraggebers bei Inbetriebnahmen.**

Sind wir mit Inbetriebnahmeleistungen beauftragt, hat der Auftraggeber folgende zusätzliche Bedingungen für die Durchführung von Inbetriebnahmen zu beachten:

1. Der Auftraggeber hat auf eigene Kosten dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten Inbetriebnahmetermin alle Produkte entsprechend der mitgelieferten technischen Dokumentation installiert und eingestellt sind.

2. Bei Flüssiggasanlagen hat der Auftraggeber zudem das Entlüftungsprotokoll des Flüssiggaslieferanten spätestens eine Woche vor dem vereinbarten Inbetriebnahmetermin bei unserer zuständigen Niederlassung oder unserer Kundendienstauftragsannahme vorzulegen.

3. Sofern der Auftraggeber neben der Inbetriebnahme des Kessels auch die Inbetriebnahme des Brenners eines anderen Herstellers (Fremdbrenner) wünscht, werden wir prüfen, ob und in welcher Form eine solche Inbetriebnahme erfolgen kann und dem Auftraggeber dafür ggf. ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

4. Bei Inbetriebnahmen von regeltechnischen Anlagen (z. B. Schaltschränke) gilt ergänzend Folgendes: Sofern im Einzelfall nicht anders vereinbart, beinhaltet unser Leistungsumfang die Überprüfung der zur Anlage gehörenden, von uns gelieferten Geräte auf Funktionstüchtigkeit und fachgerechten Einbau, die Einstellung der vorgenannten Geräte, die Abstimmung des Funktionsablaufs unserer Geräte bezogen auf die Gesamtanlage. Grundlage hierfür sind die entsprechenden Anlagen- und Stromlaufpläne, welche uns im Vorfeld ausgehändigt werden müssen. Die Einweisung des Bedienungspersonals sowie sonstige, weitergehende Leistungen bedürfen gesonderter schriftlicher Vereinbarung. Für Mängel der elektrischen Anlage sind wir nicht verantwortlich. Insbesondere sind wir nicht verpflichtet, sämtliche elektrische Leitungen und Einspeisekabel zum Schaltschrank, vom Schaltschrank zu den Geräten und zwischen den einzelnen Geräten zu überprüfen. Ein Mehraufwand durch Verdrahtungsfehler muss ggf. in Rechnung gestellt werden.

#### **VI. Serviceprotokoll und Abnahme.**

1. Nach Durchführung der von uns erbrachten Serviceleistung werden wir ein Serviceprotokoll erstellen, in dem Umfang und Dauer der von uns erbrachten Serviceleistungen beschrieben sind.

2. Anschließend werden wir das Protokoll per E-Mail oder per Brief an den Auftraggeber versenden. Die Serviceleistung gilt als abgenommen, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von 12 Tagen nach Zugang des Protokolls die Abnahme unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert. Unwesentliche Mängel, die die Funktionstüchtigkeit, Sicherheit oder den Betrieb der Heizungsanlage nicht beeinträchtigen, berechtigen den Auftraggeber nicht zu einer Verweigerung der Abnahme.

### **VII. Gewährleistung, Haftung.**

1. Wir leisten Gewähr für die sach- und fachgerechte Erbringung der Serviceleistungen. Ist der Auftraggeber Verbraucher i.S.d. § 13 BGB verjähren Mängelansprüche zwei Jahre nach Abnahme der jeweiligen Serviceleistung. Ist der Auftraggeber Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, verjähren Mängelansprüche ein Jahr nach Abnahme der jeweiligen Serviceleistungen.

2. Der Auftragnehmer haftet – außer bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz – nur bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung sowie bei arglistigem Verschweigen eines Mangels oder bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Vertragszweckes notwendig ist.

3. Ist der Auftraggeber Unternehmer, gilt Folgendes: Der Auftraggeber hat uns einen festgestellten Mangel unverzüglich anzuzeigen und uns innerhalb angemessener Frist die Gelegenheit zu geben, den Mangel durch Nacherfüllung zu beheben. Geschieht dies nicht, oder werden Änderungen oder Reparaturen durch den Auftraggeber oder Dritten ohne unsere vorherige Genehmigung vorgenommen, sind wir von der Mängelhaftung befreit.

### **VIII. Sonstige Bestimmungen.**

1. Wir sind berechtigt, die vertraglich geschuldeten Serviceleistungen von einem Dritten durchführen zu lassen.

2. Teile und Geräte, die im Rahmen der Durchführung von Serviceleistungen ausgetauscht werden, gehen entschädigungslos in unser Eigentum über, wenn der Auftraggeber die Entsorgung durch uns ausdrücklich wünscht, oder die Teile und/oder Geräte im Rahmen der Nacherfüllung ausgetauscht wurden.

3. Für diese Nutzungsbedingungen gilt das materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Diese Rechtswahl führt nicht dazu, dass dem Auftraggeber der Schutz entzogen wird, der ihm durch diejenigen Bestimmungen gewährt wird, von denen nach dem Recht des Staates, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, nicht durch Vereinbarung abgewichen werden darf (Günstigkeitsprinzip). Soweit Sie kein Verbraucher sind oder keinen ordentlichen Gerichtsstand in Deutschland haben, ist der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die durch oder in Verbindung mit dieser Vereinbarung entstehen, Stuttgart, Deutschland.

4. Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich. Anstelle der unwirksamen Punkte treten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften.

### **IX. Information zur Streitbeilegung vor Verbraucherschlichtungsstellen.**

Wir nehmen nicht an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen teil.

### **X. Widerrufsrecht (nur für Verbraucher).**

1. Wenn Sie Verbraucher sind (also eine natürliche Person, die unseren Werkskundendienst zu einem Zweck beauftragt, der weder Ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann), steht Ihnen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen ein Widerrufsrecht zu.

2. Im Übrigen gelten für das Widerrufsrecht die Regelungen, die im Einzelnen in der folgenden WIDERRUFSBELEHRUNG wiedergegeben sind:

Widerrufsrecht:

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Werkskundendienstleistungen.

**Buderus**

Bosch Thermotechnik GmbH, Sophienstraße 30-32, 35576 Wetzlar, Telefon 06441 418 1255, E-Mail kundendienstauftrag@buderus.de, mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein postalisch versandter Brief oder eine 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 zurückzuzahlen, 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 -

**Welche Daten verarbeiten wir zu welchem Zweck?**

Wir verarbeiten die von Ihnen angegebenen Daten, insbesondere die Adresse, Kontaktdaten, Vertragsabwicklungsdaten und Informationen zum installierten Produkt zur Erfüllung vertraglicher Haupt- und Nebenleistungspflichten, zur Erstellung von Angeboten und für Bonitätsprüfungen (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DS-GVO), zur Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DS-GVO), zu Zwecken der Produktbeobachtung und Produktsicherheit aufgrund unserer rechtlichen Verpflichtung und unseres berechtigten Interesses, die Sicherheit unserer Produkte zu gewährleisten (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DS-GVO), zur interessenbasierten Direktwerbung, Koordination des Vertriebs unter Berücksichtigung bestehender Beziehungen zwischen Kunden und Interessenten, Marktforschung, Kundenbefragung und Reichweitenmessung aufgrund unseres berechtigten Interesses an der effizienten Vermarktung unserer Produkte und Leistungen (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DS-GVO), zur Erfassung, Planung und Bearbeitung von Kundendienstesätzen (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DS-GVO, Vertragsabwicklung), zur Wahrung und Verteidigung unserer Rechte und/oder zur Erfüllung von rechtlichen (Aufbewahrungs-) Verpflichtungen (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c, lit. f DS-GVO) sowie zu statistischen Zwecken (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DS-GVO, unser berechtigtes Interesse an der Durchführung statistischer Untersuchungen und der Erstellung statistischer Ergebnisse im Zusammenhang mit unserer wirtschaftlichen Tätigkeit). Ohne die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten können wir Ihnen gegenüber unsere vertraglichen und/oder gesetzlichen Verpflichtungen nicht erfüllen. Im Zusammenhang mit Vertriebs- und Marketingtätigkeiten, zur Auslieferung unserer Produkte als auch für Vertragsverwaltungszwecke und Zahlungsabwicklungen übermitteln wir im erforderlichen Umfang personenbezogene Daten an andere Verantwortliche wie etwa externe Dienstleister oder mit uns verbundene Unternehmen („Dritte“). Nach Zweckerfüllung der Verarbeitung, dem Ablauf gesetzlicher Aufbewahrungsfristen und Erlöschen überwiegender, berechtigter Verarbeitungsinteressen löschen oder anonymisieren wir Ihre personenbezogenen Daten.

**Sie können jederzeit der auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. e, lit. f DS-GVO durchgeführten Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, oder soweit die Verarbeitung zu Zwecken von Direktwerbung und/oder hiermit verbundenem Profiling erfolgt, widersprechen.**

Sie können Auskunft über Einschränkung, Löschung, Berichtigung oder eine (maschinenlesbare) Kopie Ihrer von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen.

Sie haben ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde. Die für uns zuständige Datenschutzbehörde ist: der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit. Zur Ausübung Ihrer Rechte wenden Sie sich an uns unter vorbezeichneten Kontaktdaten oder unter [privacy.ttde@bosch.com](mailto:privacy.ttde@bosch.com)

**Unseren Konzerndatenschutzbeauftragten erreichen Sie unter:**

Datenschutzbeauftragter  
Informationssicherheit und Datenschutz (C/ISP),

Robert Bosch GmbH  
Postfach 30 02 20  
70442 Stuttgart, Deutschland

Bosch Thermotechnik GmbH