

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Kundenservice

## 1. Anwendungsbereich

Diese "Allgemeinen Geschäftsbedingungen Kundenservice" gelten für alle Lieferungen und Leistungen des Kundenservices der Stiebel Eltron AG (nachstehend „STE-Kundenservice“ genannt) gegenüber deren Kunden in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein. Mit der Auftragserteilung anerkennt der Kunde ausdrücklich diese Bedingungen.

## 2. Umfang der Lieferungen und Leistungen

Die Leistungen des STE-Kundenservice im Fall von Wartungs- und Reparatursätzen und in der Erfüllung der Kundenservice-Verträge sind nachfolgend sowie in den einzelnen Kundenservice-Verträgen abschliessend definiert.

## 3. Preise und Verrechnungen

Generell verstehen sich alle in schriftlichen Unterlagen oder im Internet aufgeführten Preise exklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Eine Ausnahme bilden die Preise für Serviceprodukte. Diese verstehen sich inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Sämtliche Preise können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden.

Die in Offerten aufgeführten Preise sind bis 3 Monate nach Offertdatum verbindlich. Bei Arbeits- und Serviceleistungen werden die zum Zeitpunkt der Auftragsausführung gültigen Preise verrechnet.

Nur unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Forderungen berechtigen den Kunden zur Verrechnung. Der Kunde hat kein Retentionsrecht an von STE-Kundenservice gelieferten Sachen.

## 4. Arbeiten vor Ort

Datum und Zeitpunkt des Eintreffens des Servicetechnikers werden vorgängig mit dem Kunden vereinbart und nach bester Voraussicht so genau wie möglich eingehalten. Die Termine können jedoch nicht garantiert werden.

Jede Haftung vom STE-Kundenservice für Verspätungen ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

Die Zuschläge für Arbeitseinsätze ausserhalb der normalen Arbeitszeiten von Stiebel Eltron werden in jedem Fall dem Kunden verrechnet.

## 5. Garantie auf Wartungs- und Reparaturarbeiten

Jede Haftung von Stiebel Eltron, egal aus welchem Grund, ist vorbehaltlich dieser Ziff. 5 und nachstehender Ziff. 6 – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

Die Garantie auf im Rahmen von Serviceleistungen erbrachter Arbeit und geliefertem Material beträgt ohne anderslautende schriftliche Vereinbarung 24 Monate ab Beendigung der Arbeit. Weitere Ansprüche des Kunden, insbesondere Ansprüche bei Folgeschäden und Überbrückungsmassnahmen, sind – soweit gesetzlich zulässig – wegbedungen.

Der Service Premium Vertrag kann nur bis zum 10. Betriebsjahr der Anlage abgeschlossen werden.

## 6. Ausschluss der Garantie

Von der Garantieleistung ausgeschlossen sind sämtliche nicht durch Stiebel Eltron gelieferten Produkte. Ebenso ausgeschlossen sind:

- › Schäden/Störungen, welche auf eine übermässige bzw. über den normalen Gebrauch hinausgehende Nutzung zurückzuführen sind
- › Schäden/Störungen, welche durch eine Nutzung entstanden sind, für die die Anlage und deren Teile nicht konzipiert und gebaut wurde
- › Schäden/Störungen infolge unsachgemässer Bedienung
- › Schäden/Störungen, welche auf mangelhafte Wartung oder mangelhaften Unterhalt durch den Kunden zurückzuführen sind
- › Schäden/Störungen infolge Verschmutzung, Verkalkung, bauseitigen Installationsfehlern oder Einwirkung von aussen

- › Schäden/Störungen infolge Verwendung fremder Ersatzteile
- › Schäden infolge höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen)
- › Zuschläge für Arbeitseinsätze ausserhalb der normalen Arbeitszeit
- › Totalschaden der Anlage nach dem Ende des 2. Betriebsjahres. Dies gilt trotz einem eventuell bestehenden Servicevertrag.

Jeglicher Garantieanspruch erlischt, wenn Eingriffe nicht durch den STE-Kundenservice oder einen durch Stiebel Eltron autorisierte Serviceorganisation durchgeführt werden.

## 7. Zahlungsbedingungen

Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage netto ab Rechnungsdatum. Der STE-Kundenservice führt keine Wartungs- und Reparaturarbeiten aus, falls Rechnungen offen sind, welche älter als 60 Tage sind. Allfällig bereits vereinbarte Termine sind hinfällig und werden erst nach Bezahlung der offenen Rechnungen neu vereinbart.

Der STE-Kundenservice behält sich vor, Vorauszahlung zu verlangen, falls hinsichtlich der vertragsgemässen Einhaltung der Zahlungsbedingungen Zweifel bestehen.

## 8. Vorzeitige Kündbarkeit von Verträgen

Alle schriftlich abgeschlossenen Verträge des STE-Kundenservice sind grundsätzlich Verträge auf Zeit und enden ohne Kündigung zum festgelegten Zeitpunkt. Allfällige Ausnahmen sind in den betroffenen Verträgen explizit aufgeführt.

Eine vorzeitige Kündigung ist in den folgenden Fällen durch beide Vertragsparteien möglich:

- › Nichtbezahlung von Rechnungen, trotz Mahnung seitens des STE-Kundenservice
- › Wiederholte Nichterfüllung des Vertrags nach erfolgloser schriftlicher Absetzung einer Nachfrist von mindestens 20 Tagen
- › Dauerhafte Ausserbetriebsetzung der im Vertrag erwähnten Anlage
- › Vom STE-Kundenservice nicht autorisierte Änderungen oder Eingriffe an den Anlageanteilen, die Gegenstand des Vertrages sind
- › Nicht sachgemässe oder fehlende Pflege und Unterhalt der Anlage und ihrer Bestandteile durch den Besitzer
- › Verwendung nicht vom STE-Kundenservice gelieferter, fremder Ersatzteile
- › Wartungs- und Reparaturarbeiten, welche nicht durch den STE-Kundenservice oder von ihm autorisierten Servicepartnern ausgeführt wurden
- › Nichtbefolgung gesetzlicher Vorschriften durch den Anlagebesitzer

Bei einer vorzeitigen Kündigung entsteht kein Anspruch des Kunden auf eine anteilmässige Rückvergütung bereits bezahlter Kundenserviceleistungen und Kundenserviceverträge durch Stiebel Eltron.

## 9. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Für sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus Rechtsverhältnissen vereinbaren die Parteien ausschliesslich den Sitz von Stiebel Eltron als Gerichtsstand. Stiebel Eltron ist jedoch berechtigt, am Sitz des Kunden Klage zu erheben. Es gilt Schweizer Recht. Die Anwendung der Vorschriften der Konventionen der Vereinten Nationen über internationale Kaufverträge (CISG) ist ausdrücklich ausgeschlossen.

## 10. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen oder eine individuelle Vereinbarung aus dieser Geschäftsbeziehung aus irgendeinem Grunde unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen oder individuellen Vereinbarungen nicht berührt. Vielmehr gilt an Stelle der unwirksamen Bestimmungen eine dem Zweck der Bestimmung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, die die Vertragspartner vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit gekannt hätten. Entsprechendes gilt im Fall von Lücken.