Werkskundendienst

Vaillant Wartung365

Der beste Vaillant Wartungsvertrag
für Ihre Wärmepumpe

Nah & Fern
Gerätebetreuung

Umweltschutz

**Versorgungs-
sicherheit**

für ein
effizientes
und **langes**
Geräteleben

Vaillant
KUNDENDIENST

Ein perfektes Duo: Vor-Ort-Wartung und online Geräte- und Effizienz-Check

Servicekomfort im Dienste Ihres Zuhauses und der Umwelt

Sehr geehrte(r) Vaillant GerätebesitzerIn!

„Sei innovativ, hör auf deine Kunden." Dieser Aufforderung unseres Firmengründers Johann Vaillant aus dem Jahr 1874 bleiben wir bis heute treu. Bei Vaillant entwickeln wir daher unsere Technologien und unsere Dienstleistungen mit Blick auf die Umwelt, Ihr Wohlbefinden und das Ihrer Familie, sodass Sie sich nur um das kümmern brauchen, was wirklich wichtig ist.

Für uns im Vaillant Werkskundendienst ist es ganz besonders wichtig, dass wir unserer Kundschaft zuhören. Ganz genau hingehört haben wir im Fall der Wartung365 und das Gute noch viel besser gemacht.

Neben den vielen Annehmlichkeiten eines konventionellen Wartungsvertrages profitieren Sie als Vaillant Wärmepumpen-BetreiberIn mit der Wartung365 zusätzlich:

- Der Vertrag basiert auf Wartungsbetreuung vor Ort **und** einem regelmäßigen Geräte- und Effizienz-Check aus der Ferne
- Nutzen Sie den bisher für den Wartungstermin extra frei genommenen Urlaubstag besser, ...
  + weil wir Ihrer Wärmepumpe jetzt noch mehr Aufmerksamkeit schenken.
  + weil ergänzend zur persönlichen Wartung ein regelmäßiger Geräte- und Effizienz-Check auch aus der Ferne stattfindet.
  + weil der Vaillant Werkskundendienst nur mehr alle 2 Jahre zur Wartung persönlich bei Ihnen im Haus ist.
- 365 Tage im Jahr und rund um die Uhr hat unser Service-Team Ihre Wärmepumpe am Betreuungs-Monitor.
  + Sie fühlen sich sicher und sorgenfrei.
- Selbstständige Meldung Ihrer Wärmepumpe bei Betreuungsbedarf.
  + Kontaktaufnahme und/oder Störungsbehebung automatisch nach Eingang der Meldung*
  + Dadurch keine aktive Meldung durch Sie notwendig.
- Wir erkennen einen eventuellen Störfall im Vornherein durch ständige Überwachung des Gerätezustands.
  + Dadurch können unvorhergesehene und teure Reparaturen vermieden werden.
- Ach ja: Umweltschutz fängt schon bei der Anfahrt an.
  + Da wir durch die permanente Fernbetreuung nur mehr jedes zweite Jahr zu Ihnen persönlich kommen, lassen wir 1 Mal das Werkskundendienst-Auto in der Garage stehen. Der Umwelt zuliebe.
- Genießen Sie den vollen Schutz Ihres Gerätes und Ihrer Nutzerdaten.

*) während unserer Normalarbeitszeit

Wenn der Vaillant Werkskundendienst nach der Wartung aus der Türe geht, bleibt der bewährte Vaillant Komfortservice mit der Wartung365 dennoch im Haus. Mit einer Vaillant Wartung365 müssen Sie auch in Zukunft nicht an Ihre Heizung denken. Wir machen das für Sie.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Vaillant Werkskundendienst

Interessiert?
So genießen Sie modernen Wartungskomfort:
Einfach das Wartungspaket365 mit uns abschließen. Wir verbinden Ihre Wärmepumpe mit dem Internet. Fertig. Mehr Details dazu unter www.vaillant.at/kundendienst-digital.

Service-Kontakt
Unser Techniker berät Sie gerne vor Ort. Wir freuen uns auch über Ihren Anruf unter +43 5 7050 - 2100. Oder Sie schreiben uns mit unserem Service-Kontaktformular unter www.vaillant.at/servicekontakt.

Wartungsvertrag 365 gilt nur für den Wärmeerzeuger

Sollten Sie für Zusatzgeräte, die Bestandteil Ihrer Heizungsanlage sind (z. B. indirekte Speicher), einen Wartungsvertrag wünschen, dann nehmen Sie bitte mit uns Kontakt auf unter +43 5 7050 - 2100 oder wartung@vaillant.at

Die Vaillant Wartungspakete365

TÜV AUSTRIA ZERTIFIZIERT SERVICE- UND BERATUNGSQUALITÄT VÖK STANDARD ZERTIFIKAT NR. TA290193298 TÜV AUSTRIA CERT GMBH

Gültig für kompatible Vaillant Wärmepumpen

Je nach persönlichem Bedarf stehen mit der Wartung365 drei Vaillant Wartungspakete, BASIC Plus365, COMFORT365 oder PREMIUM365, zur Verfügung. Auf Wunsch können bestehende Wartungsvereinbarungen jederzeit auf eventuell geänderte Bedürfnisse angepasst werden.

Wartungspaket

BASIC Plus365

Preiswert und ideal zur Erfüllung aller Voraussetzungen der 3-und 5-Jahresgarantie

- ✔ **Nutzung Digitale Services mittels Internet** Automatische Terminvereinbarung im Falle eines Falles Werkskundendiensteinsatz ohne Zusatzkosten (Details siehe Punkte 1.3 und 7.7 der Vertragsbedingungen)
- ✔ **Persönliche Vor Ort Wartung jedes 2 Jahr.** Abwechselnd mit kontinuierlichem online Geräte- und Effizienz-Check
- ✔ **Im Falle einer Störung - selbstständige Meldung der Wärmepumpe** beim Vaillant Werkskundendienst
- ✔ **Original Vaillant Gerätewartung** laut Herstellerempfehlung bzw. gesetzlichen Bestimmungen
- ✔ **Energieeffizientes Einstellen** des Wärmeerzeugers
- ✔ **Automatische Dokumentation** aller durchgeführten Arbeiten und Wartungen laut Vorgabe 5-Jahresgarantie bei aroTHERM VWL 35-125/8.1
- ✔ **Vaillant Qualitätszertifikat** mit Dokumentation der durchgeführten Arbeiten bei allen Wärmepumpentypen
- ✔ **Mehr als 400 Ersatzteile** im Service-Fahrzeug

Wartungspaket

COMFORT365

Alle Wartungsleistungen und digitalen Services des BASIC Plus365 Paket und zusätzlich ...

- \+ **Keine Zuschläge** für Reparaturen außerhalb der Normalarbeitszeiten
- \+ **Keine Arbeits- und Fahrtkosten** im gesamten Wartungsintervall gemäß den vertraglichen Bedingungen*
- \+ **10% Rabatt** auf alle im Rahmen der Wartung und Reparatur des Wärme- oder Kälteerzeugers benötigten Verschleiß- und Ersatzteile

Optional zubuchbar:

- ✔ **Express-Termin**: Eintreffen des Werkskundendienstes innerhalb von 4 Stunden laut Bedingungen*

Wartungspaket

PREMIUM365

alle Leistungen des Wartungspakets COMFORT365 und zusätzlich ...

- \+ **Reparaturkostenschutz** Ersatzteile inklusive bis zu einem Wärmepumpen- Alter **von 12 Jahren** (max. Geräteälter bei Vertragsabschluss 5 Jahre)
- \+ **90 Minuten Reaktionszeit** nach Eingang jeglicher Anfragen

Optional zubuchbar:

- ✔ **Express-Termin**: Eintreffen des Werkskundendienstes innerhalb von 4 Stunden laut Bedingungen*

* siehe www.vaillant.at/agb

Wartungsvertrag365

Einzelwartung abgeschlossen zwischen

dem **Kunden** / der **Kundin** (Benutzer/Eigentümer) (Adresse zugleich Rechnungsadresse)	und dem **Wartungsunternehmen**
Kunden-Nr. Anrede, Titel Vorname Nachname Straße PLZ, Ort Telefon Geburtsdatum E-Mail (Pflichtfeld für Kommunikation, Leistungserbringung und Zahlung)	Vaillant Group Austria GmbH Clemens-Holzmeister-Straße 6 1100 Wien Tel. +43 5 70 50 - 2100 E-Mail: wartung@vaillant.at Internet: www.vaillant.at

Installationsort der Wärmepumpe (nur ausfüllen, wenn von Rechnungsadresse abweichend)	**Kontaktdaten** (nur ausfüllen, wenn von Rechnungsadresse abweichend)
Kunden-Nr.	Name
Name	Straße
Straße	PLZ, Ort
PLZ, Ort	E-Mail
Telefon	Telefon
Betreuer der Anlage (Name und Telefonnummer)	

Vaillant übernimmt die Wartungsarbeiten an der Wärmepumpe:	
Type	Installationsdatum
Fabrikationsnr.	
Kommunikationsbox vorhanden ❑ ja ❑ nein	Seriennummer Kommunikations-Box
Stromsperrzeit(en)	Erste Wartung (MM.JJJJ)
Technisch möglicher Zeitraum für Vor-Ort-Wartung	❑ ganzjährig ❑ April - Oktober (Luftwärmepumpe)

Wartungspakete (nicht kombinierbar)	Intervall	Preis pro Jahr inkl. MwSt.
❑ Wartungspaket **BASIC Plus365** (während Garantie)*	siehe Punkt 2 / Seite 10	€
❑ Wartungspaket **COMFORT 365**	siehe Punkt 3 / Seite 11	€
❑ Wartungspaket **PREMIUM 365**	siehe Punkt 4 / Seite 12	€
Optional zubuchbar	Intervall	Preis inkl. MwSt.
❑ Express-Termin	-	€
Gesamtpreis inkl. MwSt., gültig im Kalenderjahr des Abschlusses		**€**

* Verfügbar bei Wärmegarantie Plus oder im Rahmen der 5-Jahres-Garantie für die aroTHERM plus 35-125 /8.1

❑ Ja, ich möchte von der Vaillant Group Austria GmbH („Vaillant") im Rahmen der Kundenpflege Werbeinformationen erhalten und stimme hierfür einer Verwendung meiner Daten, auch basierend auf meinem Kunden- und Nutzungsverhalten („Profilerstellung" gemäß Art. 4 Z 4 DSGVO), für die in Punkt 2.5 der Vertragsbedingungen beschriebenen Zwecke, sowie einer Kontaktaufnahme mittels Telefon, SMS, Email oder Brief zu. Ich kann meine Zustimmung hierzu jederzeit per E-Mail an datenschutz@vaillant.at mit Wirkung für die Zukunft fristlos widerrufen.

Den nachfolgend angeführten Leistungsumfang samt Vertragsbedingungen habe ich gelesen und bin damit einverstanden.

Ort		Ort	Vermittlernummer
Datum	Unterschrift des Kunden	Datum	Unterschrift Vaillant

Stand 06/2026-AS

Wartungsvertrag365

Einzelwartung abgeschlossen zwischen

dem **Kunden** / der **Kundin** (Benutzer/Eigentümer) (Adresse zugleich Rechnungsadresse)	und dem **Wartungsunternehmen**
Kunden-Nr. Anrede, Titel Vorname Nachname Straße PLZ, Ort Telefon Geburtsdatum E-Mail (Pflichtfeld für Kommunikation, Leistungserbringung und Zahlung)	Vaillant Group Austria GmbH Clemens-Holzmeister-Straße 6 1100 Wien Tel. +43 5 70 50 - 2100 E-Mail: wartung@vaillant.at Internet: www.vaillant.at

Installationsort der Wärmepumpe (nur ausfüllen, wenn von Rechnungsadresse abweichend)	**Kontaktdaten** (nur ausfüllen, wenn von Rechnungsadresse abweichend)
Kunden-Nr.	Name
Name	Straße
Straße	PLZ, Ort
PLZ, Ort	E-Mail
Telefon	Telefon
Betreuer der Anlage (Name und Telefonnummer)	

Vaillant übernimmt die Wartungsarbeiten an der Wärmepumpe:	
Type	Installationsdatum
Fabrikationsnr.	
Kommunikationsbox vorhanden ❑ ja ❑ nein	Seriennummer Kommunikations-Box
Stromsperrzeit(en)	Erste Wartung (MM.JJJJ)
Technisch möglicher Zeitraum für Vor-Ort-Wartung	❑ ganzjährig ❑ April - Oktober (Luftwärmepumpe)

Wartungspakete (nicht kombinierbar)	Intervall	Preis pro Jahr inkl. MwSt.
❑ Wartungspaket **BASIC Plus365** (während Garantie)*	siehe Punkt 2 / Seite 10	€
❑ Wartungspaket **COMFORT 365**	siehe Punkt 3 / Seite 11	€
❑ Wartungspaket **PREMIUM 365**	siehe Punkt 4 / Seite 12	€
Optional zubuchbar	Intervall	Preis inkl. MwSt.
❑ Express-Termin	-	€
Gesamtpreis inkl. MwSt., gültig im Kalenderjahr des Abschlusses		**€**

* Verfügbar bei Wärmegarantie Plus oder im Rahmen der 5-Jahres-Garantie für die aroTHERM plus 35-125 /8.1

❑ Ja, ich möchte von der Vaillant Group Austria GmbH („Vaillant") im Rahmen der Kundenpflege Werbeinformationen erhalten und stimme hierfür einer Verwendung meiner Daten, auch basierend auf meinem Kunden- und Nutzungsverhalten („Profilerstellung" gemäß Art. 4 Z 4 DSGVO), für die in Punkt 2.5 der Vertragsbedingungen beschriebenen Zwecke, sowie einer Kontaktaufnahme mittels Telefon, SMS, Email oder Brief zu. Ich kann meine Zustimmung hierzu jederzeit per E-Mail an datenschutz@vaillant.at mit Wirkung für die Zukunft fristlos widerrufen.

Den nachfolgend angeführten Leistungsumfang samt Vertragsbedingungen habe ich gelesen und bin damit einverstanden.

Ort		Ort	Vermittlernummer
Datum	Unterschrift des Kunden	Datum	Unterschrift Vaillant

Stand 06/2026-AS · verbleibt bei Vaillant

Leistungsumfang und Vertragsbedingungen

Stand 06/2026

1. Wartungsvariante „Wartung365“

1.1 Allgemeines

Die Vaillant Wartung365 für Wärmepumpen kombiniert einen physischen Vor-Ort-Wartungsvorgang durch den Vaillant Werkskundendienst innerhalb eines Wartungsintervalls von 2 Jahren, beginnend mit der Unterzeichnung des Vertrages ("Wartungsperiode") mit einem modernen, digitalen und regelmäßigen Geräte- und Effizienz-Check während der gesamten Wartungsperiode. Komfortrelevante Ereignisse sowie die Notwendigkeit einer Gerätebetreuung werden automatisch an Vaillant übermittelt. Wir entsenden entweder eine technische Fachkraft oder setzen Maßnahmen, um die Gerätefunktion wiederherzustellen. Damit ist die volle Sicherheit als auch die Effizienz des Heizgeräts gewährleistet. Insofern es sich nicht um das Wartungspaket “PREMIUM365” handelt, werden etwaig benötige Ersatzteile im Rahmen der Durchführung der Wartung und Reparatur durch den Werkskundendienst vor Ort in Rechnung gestellt.
Sollte der Kunde diesen Vertrag für eine Wärmepumpe abschließen, so ist zu überprüfen, ob diese Wärmepumpe das CO_2 Äquivalent von ≤5 Tonnen erfüllt. Diese Angabe findet der Kunde im Aktivierungsformular bzw. am Typenschild. Erfüllt diese Wärmepumpe das Kriterium nicht, steht ein alternatives Standard-Wartungsmodell zur Verfügung.

1.2 Voraussetzungen

Dienstleistungen, die nicht von den unter Punkt 7 beschriebenen „Auszuführenden Arbeiten“ dieser Wartungsbedingungen erfasst sind, werden gesondert verrechnet. Vaillant übernimmt keine Haftung für Schäden, die an der Heizungsanlage durch Heizungswasser entstehen, welches nicht der ÖNORM H 5195-1 bzw. der ÖNORM H 5195-2 entspricht; Vaillant übernimmt ferner keine Haftung für Schäden, die durch Feuer, Bruch, Einfrieren, Korrosion von Heizkesseln, Heizkörpern, Zuleitungen und dergleichen oder durch Wassereinbruch entstehen, außer Vaillant hat solche Schäden schuldhaft verursacht. Vaillant übernimmt ferner keine Haftung für Schäden durch höhere Gewalt, unsachgemäße Bedienung, Beschädigung durch äußere Einwirkungen, Stromausfall, Stromschwankungen, Über-/ Unterspannung, mangelhaften Wasserzu- und -ablauf sowie für Schäden, die durch den Einbau von oder den Anschluss an Teilen oder Geräten, die nicht Gegenstand der Wartungsvereinbarung sind, entstehen.

1.2.1 Voraussetzungen Vertragsvariante "BASIC Plus365"

Das Wartungspaket "BASIC Plus 365" kann ausschließlich innerhalb von aktiven Garantieverlängerungen der Wärmepumpentypen flexoTHERM, flexoCOMPACT sowie im Rahmen der 5-Jahres-Garantie für die Wärmepumpen des Typs aroTHERM VWL 35-125/8.1 erworben werden. Dieser Zeitraum gilt nur bis zu maximal 24 Monate vor Ablauf der jeweiligen Garantieverlängerung.
Das Vertragspaket deckt die Teile ab, die nicht bereits durch die Herstellergarantie abgedeckt sind, und erfüllt die Voraussetzungen, um die Vaillant 5-Jahres-Garantie gemäß den Garantiebedingungen für die aroTHERM VWL 35-125/8.1 zu erhalten.

Voraussetzung für den Erhalt und die Aufrechterhaltung der 5-Jahres-Garantie bei der aroTHERM VWL 35-125/8.1 bleibt unabhängig von der durchgeführten Vor-Ort-Wartung, dass das Produkt durchgehend online ist und durch den Vaillant Werkskundendienst in Betrieb genommen wurde.

1.3 Digitale Services

Voraussetzung für die Durchführung dieses Wartungsvertrages und die Erbringung der unter Punkt 7.7 beschriebenen Digitalen Services ist, dass der Kunde über ein kompatibles Internetkommunikationsmodul von Vaillant verfügt, in Folge "Gateway" genannt, dieses von Vaillant aktivieren lässt oder aber selbst ordnungsgemäß aktiviert hat, auf seine Kosten betreibt und damit das/die von diesem Wartungsvertrag umfasste/n Geräte mit dem Internet verbindet und ununterbrochen verbunden hält. Weitere Details finden Sie auf der Webseite https://www.vaillant.at/kundendienst-digital. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass im Rahmen der Erbringung der Digitalen Services durch Vaillant Geräte- und Betriebs-Messwerte, individuelle Verbrauchsdaten, Stör- und Informationsmeldungen sowie Geräte- und Betriebs-Zustände durch das Gateway, welches mit dem Internet verbunden ist, an Vaillant oder aber einen von Vaillant nominierten Dritten übermittelt werden. Darüber hinaus ist der Kunde für die aufrechte und funktionierende Internetverbindung (Stromversorgung, Datenaustausch via Internet bzw. Heimnetzwerk, etc.) des Gateways verantwortlich. Welche Daten bzw. welche Informationen an Vaillant oder an den von Vaillant nominierten Dritten übermittelt werden können Sie jederzeit unter https://www.vaillant.at/kundendienst-digital einsehen. Sollten sich die technischen Erfordernisse hinsichtlich des Gateways während der Wartungsperiode ändern, so wird Vaillant den Kunden hierauf hinweisen, und der Kunde hat für die weitere Erbringung der Digitalen Services das Gateway hochzurüsten bzw. auszutauschen.

Der Kunde hat die Verbindung zwischen dem Gateway und dem Internet während der gesamten Vertragslaufzeit jederzeit aufrecht zu erhalten. Sollten durch eine Unterbrechung der Verbindung für die Vertragsdurchführung durch Vaillant erforderliche Daten verloren gehen, oder aber die oben erwähnte Hochrüstung bzw. der Austausch des Gateways durch den Kunden nicht erfolgen, so ist Vaillant in diesem Umfang von der Verpflichtung zur Leistungserfüllung aus diesem Vertrag befreit.

Der Kunde gibt Vaillant bis zu zwei Telefonnummern und eine E-Mail Adresse bekannt, unter denen er im Störfall bei kalter Heizung* kontaktiert werden soll bzw. die Geräte- und Effizienz-Check-Kommunikation abgewickelt werden kann. Der Kunde informiert Vaillant, wenn sich die Kontaktinformationen ändern. Die Übermittlung aller sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Wartungsvertrag ergebenden Berichte an den Kunden, erfolgt ausschließlich im Wege der digitalen Kommunikation mittels E-Mail. Sollte die bekanntgegebene E-Mail Adresse keine E-Mails empfangen können oder aber der Kunde der Zusendung von E-Mails zukünftig widersprechen, so wird Vaillant von der Verpflichtung zur Leistungserfüllung aus diesem Wartungsvertrag befreit.

* wenn das vom Wartungsvertrag umfasste Vaillant Gerät nicht mehr in der Lage ist, Wärme zu produzieren.

Unter den genannten Voraussetzungen verpflichtet sich Vaillant nach Eingang einer durch das Gateway übermittelten Meldung zu den Dienstzeiten (Punkt 6) mit dem Kunden zwecks Terminvereinbarung in Kontakt zu treten. Trifft eine Störungsmeldung bei kalter Heizung* außerhalb der Dienstzeiten ein, so tritt Vaillant am darauffolgenden Tag zu den Dienstzeiten mit dem Kunden in Kontakt. Erst nach Terminvereinbarung wird der Werkskundendienst zur Störungsbehebung entsendet.

Vaillant übernimmt keine Haftung für Schaden jeder Art, die durch verspätet oder nicht zugestellte Ereignismeldungen entstehen, wenn diese durch Probleme in der Spannungsversorgung des Gateways, bei der Übermittlung der Mitteilung (z.B. durch fehlende Netzversorgung oder eine unterbrochene Verbindung mit dem Internet), oder fehlerhafte Konfiguration durch den Kunden entstehen, sofern Vaillant an solchen Schaden kein Verschulden im Ausmaß des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit trifft.

Da die Funktionsfähigkeit des Gateways von zahlreichen, nicht von Vaillant zu beeinflussenden Faktoren abhängt, wird der Kunde durch die Nutzung von digitalen Services nicht von seiner Obliegenheit zur eigenverantwortlichen Überwachung der betroffenen Anlage entbunden.

1.4 Haftung und Gewährleistung

Die Ansprüche des Kunden gegenüber Vaillant auf Haftung, Schadenersatz und Gewährleistung richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern in diesen Bedingungen nichts Abweichendes vereinbart wurde. Ist der Kunde Unternehmer, so haftet Vaillant nur bei nachgewiesener grober Fahrlässigkeit bzw. Vorsatz und maximal mit 30% der sich aus diesem Wartungsvertrag ergebenden Auftragssumme je schädigendem Ereignis - außer bei Personenschäden. Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung von Vaillant gegenüber Unternehmern für entgangenen Gewinn, reine Vermögensschäden und/oder (Mangel-)Folgeschäden ausgeschlossen. Ist der Kunde Unternehmer, so ist für den Fall des Auftretens von Mängeln die Gewährleistungsfrist für Verbesserungen oder Austausch auf einen Zeitraum von maximal 36 Monaten ab erstmaliger Leistungserbringung durch Vaillant begrenzt.

1.5. Optional zubuchbare Dienstleistung Express-Termin für die Pakete COMFORT365 und PREMIUM365

Das Service „Express-Temin" - der Werkskundendienst trifft zu den Dienstzeiten innerhalb von 4 Stunden nach Terminvereinbarung beim Kunden ein - ist zusätzlich und kostenpflichtig buchbar. Beginn des 4 Stunden Zeitraumes ist der Zeitpunkt der Terminvereinbarung mit MitarbeiterInnen von Vaillant innerhalb der Dienstzeiten von Vaillant. Trifft die Störungsmeldung bei kalter Heizung* außerhalb der Dienstzeiten ein, so beginnt der 4 Stunden Zeitraum in der nächstfolgenden Dienstzeit ab Terminvereinbarung mit MitarbeiterInnen von Vaillant.

Eine Haftung durch Vaillant für die Nichteinhaltung der gewährleisteten Anfahrtszeit ist jedenfalls dann ausgeschlossen, wenn das Nichteintreffen auf höhere Gewalt oder auf Umstände zurückzuführen ist, die im Bereich des Kunden liegen oder von Vaillant nicht beeinflusst werden können.

2. Wartungspaket „BASIC Plus365"

2.1 Leistungsumfang

Vaillant leistet Gewähr für die einwandfreie Ausführung der Arbeiten gemäß den Bestimmungen dieses Wartungsvertrags sowie der unter Punkt 7 beschriebenen Leistungen. Ein "Gewährleistungsfall" im Sinne der nachstehenden Bestimmungen liegt vor, wenn die von Vaillant erbrachten Leistungen nicht dem vertraglich geforderten Umfang oder der zugesicherten bzw. bedungenen Qualität entsprechen.

- Durchführung der Gerätewartung vor Ort und des regelmäßigen Geräte- und Effizienz-Checks aus der Ferne („Digitale Services") im durch Gesetz oder Herstellerempfehlung vorgegebenen Intervall gemäß der im Punkt 7 angeführten Leistungen für die jeweilige Gerätetype.
- Im Zuge der parallel zum Paket BASIC Plus365 gültigen 5-Jahresgarantie oder Wärmegarantie gewährt Vaillant im Falle einer Gerätestörung bei kalter Heizung* das Eintreffen des Werkskundendienstes vor Ort innerhalb von 24 Stunden. Beginn des 24 Stunden Zeitraumes ist die Kontaktaufnahme durch den Kunden mit Vaillant bzw. durch Vaillant mit dem Kunden aufgrund einer automatisierten Störungsmeldung bei kalter Heizung*, innerhalb der Dienstzeiten (Punkt 6) von Vaillant. Erfolgt die Kontaktaufnahme durch den Kunden mit Vaillant bzw. durch Vaillant mit dem Kunden aufgrund der automatisierten Störungsmeldung bei kalter Heizung* außerhalb der Dienstzeiten, so beginnt der 24 Stunden Zeitraum mit Beginn der nächsten Dienstzeit. Eine Haftung durch Vaillant für die Nichteinhaltung des gewährleisteten Eintreffens ist jedenfalls dann ausgeschlossen, wenn das Nichteintreffen auf höhere Gewalt oder auf Umstände zurückzuführen ist, die im Bereich des Kunden liegen oder von Vaillant nicht beeinflusst werden können.
- Erstellung eines Vaillant Wartungs-Qualitätszertifikats, in dem die durchgeführten Arbeiten dokumentiert werden.
- Durch die parallel zum Wartungspaket BASIC Plus365 aktive Herstellergarantie oder Garantieverlängerung verrechnet bei Reparaturen im Rahmen dieses Wartungsvertrags keine Zuschläge auf die Arbeitszeit außerhalb unserer Normalarbeitszeiten.
- Eine Wartungsdurchführung außerhalb der Normalarbeitszeit ist nicht möglich.

2.2 Zusatzaufwendungen

Wird zur Durchführung der Wartung unter erschwerten Rahmenbedingungen (z.B. Gerät schwer zugänglich, etc.) Zusatzpersonal benötigt, wird Vaillant den Leistungsempfänger darüber vorab informieren und die Leistungserbringung unter Verrechnung der damit verbundenen zusätzlichen Kosten laut gültiger Preisliste für Dienstleistungen zusätzlich anbieten (siehe www.vaillant.at/kdtarife).

2.3 Vertragslaufzeit

(a) Vertragslaufzeit und Vertragsverlängerung: Dieser Wartungsvertrag wird für einen Zeitraum von 24 Monaten ("Wartungsperiode") abgeschlossen und tritt mit Zahlung des vollständigen Wartungsentgeltes durch den Kunden gemäß Punkt 5 in Kraft. Er wird abermals für eine weitere Wartungsperiode von 24 Monaten neu abgeschlossen, sollte der Kunde das im jeweiligen Verständigungsschreiben von Vaillant gemäß Punkt 5 enthaltene Angebot binnen einer Frist von 3 Wochen ab Übermittlung des Angebots durch Vaillant schriftlich, auf elektronischem Wege oder aber durch Leistung der Zahlung annehmen. Da es sich hierbei um einen Vertrag über wiederkehrende Leistungen im Sinne des §15 Abs. 1 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) handelt und die von Vaillant aus diesem Wartungsvertrag zu erbringenden Leistungen im Sinne des §15 Abs. 2 KSchG in Ihrer Gesamtheit als unteilbare Leistungen anzusehen sind, kann dieser Wartungsvertrag vom Kunden während der Wartungsperiode nicht gekündigt werden.

b) Rücktritt vom Vertrag für Verbraucher: Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetz KSchG und hat er diesen

* wenn das vom Wartungsvertrag umfasste Vaillant Gerät nicht mehr in der Lage ist, Wärme zu produzieren.

Wartungsvertrag weder in den von Vaillant für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Räumen noch bei einem von Vaillant dafür auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgeschlossen, so kann er davon zurücktreten, wobei dieser Rücktritt bis zum Zustandekommen dieses Wartungsvertrags oder danach binnen 14 Tagen erklärt werden kann. Die Frist beginnt mit der Ausfolgung der Urkunde über diesen Vertrag, frühestens jedoch mit dem Zustandekommen dieses Wartungsvertrags zu laufen.

c) Für den Fall, dass das Gerät mehr als 1,5kg Kältemittel beinhaltet, und an einem Ort aufgestellt ist, wo §1 der Verordnung der Bundesminister für soziale Verwaltung und für Handel, Gewerbe und Industrie vom 21. Juli 1969 über den Schutz der Dienstnehmer und der Nachbarschaft beim Betrieb von Kälteanlagen (Kälteanlagenverordnung) BGBl. Nr. 305/1969 zur Anwendung gelangt, kann dieser Vertrag Vaillant oder dem Kunden fristlos aufgekündigt werden.

d) Übermittlung der Kündigung bzw. Rücktrittserklärung: Eine Kündigung bzw. Rücktrittserklärung gemäß den Bestimmungen dieses Wartungsvertrags ist per Post (Vaillant Group Austria GmbH, Clemens-Holzmeister-Straße 6, 1100 Wien) oder E-Mail (wartung@vaillant.at) an die Vaillant Wartungsabteilung zu übermitteln.

2.4 Umfang der von Vaillant zu erbringenden Leistungen

Die von Vaillant zu erbringenden Wartungsarbeiten umfassen jene Arbeiten, die im Punkt 7 dieses Wartungsvertrages unter „Auszuführende Arbeiten" bzw. Punkt 1.3 „Digitale Services" für das unter Wartung genommene Gerät aufgezählt sind. Vaillant behält sich vor, aus technischen oder organisatorischen Gründen, den Umfang der „Auszuführenden Arbeiten" zu erweitern oder sonst in für den Kunden zumutbarem, weil bloß geringfügigem oder sachlich gerechtfertigtem Umfang zu verändern, worüber Vaillant den Kunden vor Leistungserbringung in Kenntnis setzt.

Für die Durchführung der Wartungsleistungen vor Ort ist der freie Zugang zum Gerät erforderlich. Die Installationshöhe des Gerätes darf 2,5 m über Boden nicht überschreiten. Bei Geräteinstallationen über 2,5 m Höhe gelten besondere Voraussetzungen und bedürfen daher einer vorherigen Abklärung der Durchführbarkeit.

Sollte der notwendige Tausch eines Ersatzteiles im Zuge der Wartungsarbeiten vom Kunden untersagt werden, und tritt in Folge hierdurch ein Schaden bzw. eine Störung am Gerät ein, kann die gewährleistungsunabhängige Befreiung von Arbeits- und Fahrtkosten gemäß Punkt 2.1 oder allfällig gültiger Garantiebedingungen hierfür nicht in Anspruch genommen werden.

Ferner kann die gewährleistungsunabhängige Befreiung von Arbeits- und Fahrtkosten gemäß Punkt 2.1 nicht in Anspruch genommen werden, wenn es sich um bei den durchzuführenden Arbeiten um Tätigkeiten handelt, die entsprechend der Bedienungsanleitung des Vaillant Geräts durch den Kunden durchgeführt werden können (z. B. Einstellen der Raumtemparatur, Uhr oder Absenkzeiten am Raumthermostat oder Heizungsregler, Nachfüllen des Heizungswassers, etc.)

2.5 Datenverwendung und Datenschutz

(a) Vaillant erhebt, verarbeitet, speichert und nutzt die zur Erbringung der Leistungen aus diesem Wartungsvertrag notwendigen, durch die Erbringung der Digitalen Services gemäß Punkt 1.3 und Punkt 7.7 erlangten bzw. im Zuge der Durchführung der Wartungen anfallenden Daten - unter anderem (sofern anwendbar) Firma bzw. Firmenbuchnummer, Vor- und Zuname, Adresse, Geburtsdatum, Anschrift und Kontaktdaten (E-Mail, Telefon, Fax), Datum der Vertragsunterzeichnung, registrierte Geräte, Geräteadressen, Gerätedaten und Nutzungsverhalten wie in Punkt 7.7 beschrieben, sowie weitere im Rahmen der Vertragserbringung anfallende Daten, wie beispielsweise Korrespondenzen ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Datenschutzgesetzes (DSG). Die Erfassung, Verarbeitung und Speicherung dieser Daten kann bei Verwendung einer App bzw. im Rahmen der Konnektierung eines Gerätes gemäß Punkt 1.3 auch mittels eines anderen von einem mit Vaillant im Sinne des §189a Z 8 UGB verbundenen Unternehmen ("Vaillant Group") als Verantwortlicher betriebenen Server erfolgen. Hierfür gelten in diesem Fall zusätzlich die für die jeweilige App anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. die Datenschutzerkärung, welche die Datenverwendung regeln. Des weiteren stimmt der Kunde einer Datenweitergabe durch das jeweilige Unternehmen der Vaillant Group an die Vaillant Group Austria GmbH zu den in diesem Wartungsvertrag geregelten Zwecken zu.

(b) Vaillant verarbeitet die genannten Daten zum Zweck der Erfüllung des Wartungsvertrages sowie vorvertraglicher Maßnahmen und der Erbringung der damit verbundenen Leistungen. Diese Daten sind für die Erfüllung dieses Vertrages erforderlich (berechtigtes Interesse im Sinne des Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Darüber hinaus werden die Daten von Vaillant nach Zustimmung des Kunden (Art. 6 Abs 1 lit. a DSGVO bzw. § 174 TKG 2021) auch zur Zusendung von werblichen Nachrichten zu Marketingzwecken, auch zu Zwecken einer Profilerstellung (Art. 4 Z 4 DSGVO), genutzt. Bei dieser Art der Datenverarbeitung werden Profile über den Kunden erstellt, welche auf die Wahrscheinlichkeit zukünftiger Einkäufe bzw. Dienstleistungsbeauftragungen schließen lassen, Zielgruppenselektionen sowie aggregierte Auswertungen für Sortiments- und Dienstleistungsoptimierung vorgenommen und individualisierte Werbe- und Marketingmaßnahmen abgestimmt. Der Kunde erhält von Vaillant in diesem Fall per Post, E-Mail oder SMS auf sein Einkaufs- bzw. Kundenverhalten angepasste Mitteilungen, unter anderem über besondere Vorteilsangebote und zur Bewerbung von Produkten oder Dienstleistungen bzw. wird anlassbezogen hierzu auch telefonisch kontaktiert.

Die genannten Daten werden primär durch die Vaillant Group Austria GmbH als Verantwortlichem verarbeitet und nur zum Zweck der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen dieses Zweckes an Auftragsverarbeiter innerhalb der Vaillant Group und weiteren vertraglich an Vaillant gebundenen Serviceunternehmen zur Erbringung der Services, die die Daten ausschließlich im Auftrag und auf Weisung von Vaillant verarbeiten, übermittelt.

(c) Ein Widerruf einer erteilten Zustimmung ist dem Kunden jederzeit schriftlich an Vaillant Group Austria GmbH, z.H. Datenschutz, Clemens-Holzmeister-Straße 6, 1100 Wien oder per E-Mail an datenschutz@vaillant.at möglich.

(d) Die genannten Daten werden für die Dauer des aufrechten Wartungsvertrages gespeichert und nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungs- und Verjährungsfristen gelöscht. Diese Fristen können bis zu 10 Jahre ab Beendigung der Geschäftsbeziehung betragen. Der Kunde hat das Recht auf Auskunft seiner von Vaillant verarbeiteten Daten sowie auf Berichtigung und Löschung

* wenn das vom Wartungsvertrag umfasste Vaillant Gerät nicht mehr in der Lage ist, Wärme zu produzieren.

oder auf Einschränkung der Verarbeitung oder auf Widerspruch gegen die Verarbeitung sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit. Ferner besteht das Beschwerderecht bei der für die Vaillant Group Austria GmbH zuständigen Aufsichtsbehörde, dies ist die Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien. Weitere Informationen dazu sind jederzeit unter www.vaillant.at/datenschutz einsehbar.

3. Wartungspaket „COMFORT365“

3.1 Leistungsumfang

Es gilt der Leistungsumfang des Wartungspakets „BASIC Plus365“ und zusätzlich:

- Vaillant gewährt 10% Rabatt auf alle im Rahmen der Wartung und Reparatur des Heizgerätes benötigten Verschleiß- und Ersatzteile laut Vaillant Preisliste.
- Nach Inkrafttreten des Vertrages verrechnet Vaillant - unabhängig vom Vorliegen eines Gewährleistungsfalls - während des aufrechten Vertrages für die Dauer des Wartungsintervalls bzw. bis zur nächsten regulären Vor-Ort-Wartung keine Kosten für Arbeits und Fahrtkosten im Falle einer Gerätestörung bei kalter Heizung* bei Reparaturen im Rahmen dieses Wartungsvertrags.
- Vaillant verrechnet bei Reparaturen im Rahmen dieses Wartungvertrags keine Zuschläge auf die Arbeitszeit außerhalb unserer Normalarbeitszeiten.
- Eine Wartungsdurchführung außerhalb der Normalarbeitszeit ist nicht möglich.

4. Wartungspaket „PREMIUM365“

4.1 Leistungsumfang

Es gilt der Leistungsumfang des Wartungspakets „COMFORT365“ und zusätzlich:

- Reparaturkostenschutz (Ersatzteile inklusive) bis zu einem Gerätealter von 12 Jahren ab Installation
- 90 Minuten Reaktionszeit, d. h. Kontaktaufnahme nach Eingang einer automatisierten Störungsmeldung via Internet während unserer Dienstzeiten (Punkt 6)

4.2 Es gelten die Allgemeinen Bedingungen (1.1.-1.5, 2.1-2.5) sowie zusätzlich:

Vaillant gewährleistet eine Kontaktaufnahme innerhalb von 90 Minuten bei automatisierter Meldung via Internet. Beginn des 90 Minuten Zeitraumes ist das Eintreffen der Störungsmeldung innerhalb der Dienstzeiten von Vaillant. Trifft die Störungsmeldung bei kalter Heizung* außerhalb der Dienstzeiten ein, so beginnt der 90 Minuten Zeitraum mit Beginn der nächsten Dienstzeit von Vaillant. Der Kunde gibt Vaillant bis zu zwei Telefonnummern und eine E-Mail-Adresse bekannt, von deren aus eine etwaige Störungsmeldung an die E-Mail-Adresse express-termin@vaillant.at erfolgt. Der Kunde informiert Vaillant, wenn sich die Kontaktinformationen ändern. Eine Haftung durch Vaillant für die Nichteinhaltung der gewährleisteten Reaktionszeit ist jedenfalls dann ausgeschlossen, wenn die Störungsmeldung nicht über die genannte(n) Telefonnummer(n) oder E-Mail- Adresse erfolgt, die Nichteinhaltung auf höhere Gewalt oder auf Umstände zurückzuführen ist, die im Bereich des Kunden liegen oder von Vaillant nicht beeinflusst werden können.

Das Wartungspaket „PREMIUM365“ erlangt erst nach einer technischen Prüfung und schriftlicher Bestätigung durch Vaillant Gültigkeit. Die Prüfung umfasst Gerätedaten (Alter, Betriebsstunden, etc.) sowie Gerätezustand und betriebliche Parameter des Umfelds (Installationsort und Rahmenbedingungen wie Luftgüte, etc.).

Das zu wartende Vaillant Gerät darf zum Zeitpunkt des erstmaligen Vertragsabschlusses nicht älter als 5 Jahre sein. Als Beleg für das Gerätealter gilt die Kaufrechnung oder ein anderer Beleg, welcher in geeigneter Weise das Gerätealter nachweist (z. B. Installationsanzeige). Das Wartungspaket „PREMIUM365“ endet nach Ablauf des Gerätealters von 12 Jahren automatisch und wird zu diesem Zeitpunkt automatisch in das Paket „COMFORT365“ umgewandelt. Ab diesem Zeitpunkt gelten die Preisgestaltung, der Leistungsumfang und die Bedingungen des Pakets „COMFORT365“.

5. Wartungsentgelt, Wertsicherung, Zahlung

(a) Im Wartungsentgelt sind die in Punkt 7 unter „Auszuführende Arbeiten“ angeführten Kleinteile enthalten. Darüber hinausgehend erforderliche Klein- und Ersatzteile werden von Vaillant in der "BASIC Plus365", sofern keine aktive Herstellergarantie oder Garantieverlängerung parallel zum Vertrag aktiv ist, sowie "COMFORT365" Variante nach Aufwand in Rechnung gestellt. In der Vertragsvariante "COMFORT365" gewährt Vaillant im Austauschfalle 10 % Nachlass für Vaillant Ersatzteile. In der Vertragsvariante "PREMIUM365" werden im Zuge der Vertragsarbeiten keine Kosten für Klein- und Ersatzteile in Rechnung gestellt.

(b) Die in diesem Wartungsvertrag angeführten Entgelte gelten für einen zusammenhängenden Zeitraum von 24 Monaten, beginnend mit dem Inkrafttreten dieses Wartungsvertrags („Wartungsperiode“). Vaillant wird dem Kunden vor Ablauf der Wartungsperiode gemeinsam mit der Verständigung des nächsten Wartungstermins die Erbringung der Wartungsleistungen auf der Grundlage dieser Vertragsbedingungen zu dem im Verständigungsschreiben ausgewiesenen Preis anbieten. Der Kunde ist berechtigt, das Angebot von Vaillant gemäß den Bestimmungen in Punkt 2.3 (a) anzunehmen, womit ein neuer Wartungsvertrag für abermals zwei (2) Vertragsjahre abgeschlossen wird.

(c) Das sich aus diesem Wartungsvertrag bzw. dem jeweiligen Verständigungsschreiben ergebende Wartungsentgelt ist vom Kunden vollständig vorab oder aber in der in dem jeweiligen Angebot von Vaillant angeführten Frist mit Beginn des jeweiligen Vertragsjahres mittels einer der von Vaillant angebotenen Zahlungsmethoden an Vaillant zu bezahlen.

6. Normalarbeitszeiten und Dienstzeiten

Normalarbeitszeit und Dienstzeit im Sinne dieses Vertrages bedeuten:
Normalarbeitszeit Sommerhalbjahr: (1. April bis 30. September):
Mo. bis Do. von 07:30 bis 16:15 Uhr, Fr. von 07:30 bis 12:00 Uhr.
Normalarbeitszeit Winterhalbjahr: (1. Oktober bis 31. März):
Mo. bis Do. von 07:30 bis 16:30 Uhr, Fr. von 07:30 bis 13:00 Uhr.
Dienstzeiten (Normalarbeits- und zusätzliche Bereitschaftszeiten) ganzjährig: Mo. bis Fr. von 07:30 bis 18:00 Uhr.
Dienstzeiten (Bereitschaftszeiten) ganzjährig: Samstag, Sonn- und Feiertag von 09:00 bis 18:00 Uhr.
Erreichbarkeit: Täglich Mo. bis So. von 07:00 bis 22:00 Uhr im Internet via https://www.vaillant.at/servicekontakt oder telefonisch unter +43 5 7050 - 2100.

Vaillant ist berechtigt, die Normalarbeitszeiten und Dienstzeiten gemäß diesem Wartungsvertrag in für den Kunden zumutbarem weil geringfügigem Umfang oder aus sachlich gerechtfertigten Gründen,

wie etwa bei gesetzlichen oder kollektivvertraglichen Änderungen der täglichen oder wöchentlichen Normalarbeitszeit oder der Vergütung von Mehr- und Überstundenarbeit zu ändern.

7. Auszuführende Arbeiten nach Gerätetypen

Die erste Vor-Ort-Wartung findet zum frühesten Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrags statt. Die Beurteilung und Entscheidung, zu welchem konkreten Zeitpunkt eine weitere Vor-Ort-Wartung erfolgt, wird ausschließlich von Vaillant auf Basis der sich aus der **digitalen Fernbetreuung** ergebenden Parameter getroffen. Die Vor-Ort-Wartung findet jedoch zumindest alle 24 Monate statt.

7.1 Heizungswärmepumpen Sole und Wasser flexoTHERM, flexoCOMPACT (Intervall Vor-Ort-Wartung 24 Monate)

1. Soleausdehnungsgefäß prüfen, wenn erforderlich auffüllen
2. Soledruck prüfen
3. Frostsicherheit und ph-Wert der Sole prüfen
4. Fülldruck der Heizung prüfen
5. Temperaturspreizung des Quellenmediums prüfen
6. Stromaufnahme pro Phase messen
7. Festen Sitz der Kabeln an den Anschlussklemmen prüfen
8. Umschaltung Warmwasser prüfen
9. Kältekreislauf mit elektronischem Messgerät und Sichtprüfung auf Dichtheit prüfen
10. Funktion der Regel- und Sicherheitspressostate prüfen
11. Einstellungen der Regelung prüfen und bei Bedarf erklären
12. Elektrische Sicherheitsprüfung lt. ÖVE/ÖNORM EN 50678 durchführen
13. Gerät auf ordnungsgemäße Funktion prüfen
14. Dokumentation der Wartungstätigkeiten im Anlagenbuch für Heizungs-Wärmepumpen

7.2 Heizungswärmepumpen Luft flexoTHERM, flexoCOMPACT (Intervall Vor-Ort-Wartung 24 Monate)

1. Soleausdehnungsgefäß prüfen, wenn erforderlich auffüllen
2. Soledruck prüfen
3. Frostsicherheit und ph-Wert der Sole prüfen
4. Fülldruck der Heizung prüfen
5. Stromaufnahme pro Phase messen
6. Festen Sitz der Kabeln an den Anschlussklemmen prüfen
7. Umschaltung Warmwasser prüfen
8. Kältekreislauf mit elektronischem Messgerät und Sichtprüfung auf Dichtheit prüfen
9. Einstellungen der Regelung prüfen und bei Bedarf erklären
10. Einstell- und Fühlerwerte des Reglers prüfen
11. Verdampfer reinigen
12. Luftansauggitter und Lüfterrad reinigen
13. Kondenswasserablauf bzw. Wanne reinigen
14. Elektrische Sicherheitsprüfung lt. ÖVE/ÖNORM EN 50678 durchführen
15. Gerät auf ordnungsgemäße Funktion prüfen
16. Dokumentation der Wartungstätigkeiten im Anlagenbuch für Heizungs-Wärmepumpen

7.3 Heizungswärmepumpen Luft aroTHERM Typ /2, /3, /6, /7.1, /8.1 (Intervall Vor-Ort-Wartung 24 Monate)

1. Internes Ausdehnungsgefäß prüfen und bei Bedarf auffüllen
2. Füllstand des Solebehälters prüfen
3. Soledruck prüfen
4. Frostsicherheit und ph-Wert der Sole prüfen
5. Fülldruck der Heizung prüfen
6. Festen Sitz der Kabeln an den Anschlussklemmen prüfen
7. Umschaltung Warmwasser prüfen
8. Druck und Temperatur im Kältekreislauf prüfen
9. Kältekreislauf mit elektronischem Messgerät und Sichtprüfung auf Dichtheit prüfen
10. Funktion der Regel- und Sicherheitspressostate prüfen
11. Einstellungen der Regelung prüfen und bei Bedarf erklären
12. Verdampfer reinigen
13. Luftansauggitter und Lüfterrad reinigen
14. Kondenswasserablauf bzw. Wanne reinigen
15. Speicherschutzanode bei vorhandenem UniTower prüfen ggf. erneuern
16. Speichersicherheitsgruppe auf Funktion und Ansprechdruck prüfen
17. Sichtprüfung aller Vaillant Komponenten auf wasserseitige Dichtheit
18. Elektrische Sicherheitsprüfung lt. ÖVE/ÖNORM 50678 durchführen
19. Gerät auf ordnungsgemäße Funktion prüfen
20. Anforderungen lt. Inst.-Anleitung an den Schutzbereich der Außeneinheit überprüfen
21. Dokumentation der Wartungstätigkeiten im Anlagenbuch für Heizungs-Wärmepumpen

7.4 Heizungswärmepumpe aroTHERM Split /5 und aroTHERM Split plus /8.2 (Intervall Vor-Ort-Wartung 24 Monate)

1. Fülldruck der Heizung prüfen
2. Vorhandenes internes Ausdehnungsgefäß prüfen, ggf. nachfüllen
3. Festen Sitz der Kabeln an den Anschlussklemmen prüfen
4. Umschaltung Warmwasser prüfen
5. Kältekreislauf mit elektronischem Messgerät und Sichtprüfung auf Dichtheit prüfen
6. Funktion der Regel- und Sicherheitspressostate prüfen
7. Einstell- und Fühlerwerte des Reglers prüfen
8. Einstellungen der Regelung prüfen und bei Bedarf erklären
9. Verdampfer reinigen
10. Luftansauggitter und Lüfterrad reinigen
11. Kondenswasserablauf bzw. Wanne reinigen
12. Ventilator auf freien Lauf prüfen
13. Speicherschutzanode bei vorhandenem uniTOWER prüfen ggf. erneuern
14. Speichersicherheitsgruppe auf Funktion und Ansprechdruck prüfen
15. Sichtprüfung aller Vaillant Komponenten auf wasserseitige Dichtheit
16. Elektrische Sicherheitsprüfung lt. ÖVE/ÖNORM 50678 durchführen
17. Gerät auf ordnungsgemäße Funktion prüfen
18. Dokumentation der Wartungstätigkeiten im Anlagenbuch für Heizungs-Wärmepumpen
19. Anforderungen lt. Inst. Anleitung an den Aufstellungsraum überprüfen

7.5 Sole/Wasser Mini-Wärmepumpe geoTHERM 3 kW (Intervall Vor-Ort-Wartung 24 Monate)

1. Soledruck prüfen
2. Frostsicherheit und ph-Wert der Sole prüfen und ggf. Einfrierschutz anpassen
3. Fülldruck der Heizung prüfen

4. Festen Sitz der Kabeln an den Anschlussklemmen prüfen
5. Umschaltung Warmwasser prüfen
6. Kältekreislauf mit elektronischem Messgerät und Sichtprüfung auf Dichtheit prüfen
7. Funktion der Regel- und Sicherheitspressostate prüfen
8. Einstellungen der Regelung prüfen und bei Bedarf erklären
9. Elektrische Sicherheitsprüfung lt. ÖVE/ÖNORM 50678 durchführen
10. Dokumentation der Wartungstätigkeiten im Anlagenbuch für Heizungs-Wärmepumpen

wenn uniTOWER vorhanden:

11. Speicherschutzanode bei vorhandenem uniTOWER prüfen ggf. erneuern
12. Speichersicherheitsgruppe auf Funktion und Ansprechdruck prüfen

7.6 Regelmäßiger Geräte- und Effizienz-Check
Digitale Services für alle oben angeführten Gerätetypen für die gesamte Vertragsdauer

1. Tägliches Systemmonitoring von
- Kältekreis auf Funktion und Effizienz innerhalb der empfohlenen Parameter (laut Herstellerangaben und erweiterten Daten-Analysen)
- Umweltkreis auf Funktion und Effizienz innerhalb der empfohlenen Parameter (laut Herstellerangaben und erweiterten Daten-Analysen)
- Heizkreis auf Funktion und Effizienz innerhalb der empfohlenen Parameter (laut Herstellerangaben und erweiterten Daten-Analysen)
- Allgemeine Effizienz- und Leistungs-Parameter
- Komfortparameter wie Raumtemperatur und Raumfeuchte

2. Mindestens 1-mal alle zwei Jahre, im Wechsel zur Vor-Ort-Wartung Kontrolle der Anlagenkonfiguration, der Systemwerte und Anlagenperformance durch eine Vaillant Fachkraft, plus Erstellung und Versand eines E-Mail Report zu dieser Tätigkeit (Regelmäßiger Geräte- und Effizienzcheck).
Voraussetzung dafür ist, dass die Wärmepumpe während der gesamten Vertragslaufzeit mindestens zweimal täglich für jeweils mindestens 15 Minuten in Betrieb war, also unter „Last" gearbeitet hat, damit der Geräte- und Effizienzcheck erfolgreich durchgeführt werden kann.
Falls die Wärmepumpe ein Jahr nach der Vor-Ort-Wartung, dem Standardzeitpunkt zu dem der Geräte- und Effizienzcheck fällig ist, nicht im „Last-Betrieb" ist, z.B. es erfolgt kein Heizbetrieb im Sommer und/oder die Warmwasserbereitung erfolgt durch eine WW-Solaranlage oder mittels Photovoltaik-Heizstab, wird der Geräte- und Effizienzcheck verschoben, bis sich die Wärmepumpe wieder regelmäßig im Last-Betrieb befindet.

3. Im Falle von Abweichungen, Störungen oder Ausfällen:
- Sollte es zu einem Ausfall der Fernbetreuung auf Grund von fehlender Internetverbindung kommen, wird der Kunde automatisch per E-Mail darüber informiert, um eine durchgängige Betreuung sicherzustellen. Des Weiteren wird der Kunde automatisch per E-Mail informiert, wenn Raumtemperaturen (sofern messbar) unter einen kritischen Wert fallen.
- Bei einer Systemstörung kommt es zu einer sofortigen Information des Vaillant Werkskundendienstes, welcher innerhalb der Normalarbeitszeit entsprechende störungsbehebende Maßnahmen setzt.

8. Allgemeine Bestimmungen

8.1 Anwendbares Recht
Auf diesen Wartungsvertrag kommt österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts zur Anwendung.

8.2 Gerichtsstand
Für alle Streitigkeiten, die einen Wartungsvertrag zwischen Vaillant und einem Verbraucher im Sinne des KSchG betreffen, gilt der Gerichtsstand im Inland als vereinbart, in dessen Sprengel der Verbraucher seinen gewöhnlichen Wohnsitz hat. Für alle Streitigkeiten, die einen Wartungsvertrag zwischen Vaillant und einem Unternehmer betreffen, gilt die Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts in Wien als vereinbart.

MANUFACTURED SERVICE QUALITY
MAIN

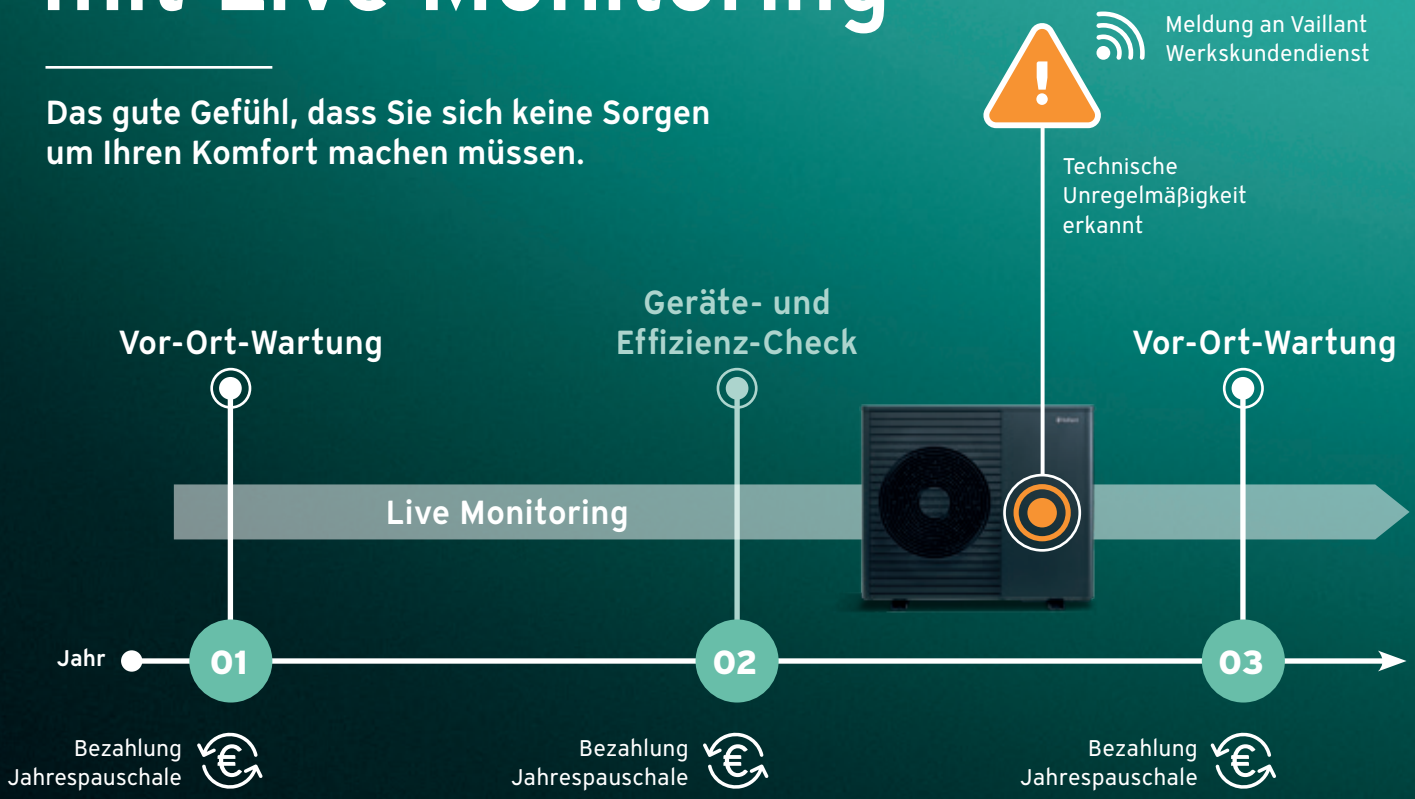
Manufactured Service Quality

- ✔ Manufactured Service Quality by Vaillant – hohe Qualitäts- und Servicestandards vom Hersteller
- ✔ Standardisierte Arbeitsabläufe für eine hohe Qualität der Wartung
- ✔ Vom Hersteller bestens ausgebildete Techniker
- ✔ Wartungsstandard nach österreichischer Gesetzgebung
- ✔ Für Energieeffizienz – Sicherheit – Langlebigkeit
- ✔ Qualitätszertifikat nach durchgeführter Wartung
- ✔ Messungen mit modernster Messmethodik
- ✔ Services an Kundenbedürfnissen orientiert!

Nähere Informationen im Internet unter https://vllt.at/wartungsvereinbarung. Für Anfragen stehen wir Ihnen online unter https://vllt.at/servicekontakt oder telefonisch unter 05 70 50/21 00 zur Verfügung (Regionaltarif osterreichweit; bei Anrufen aus dem Mobilfunknetz ggf. abweichende Tarife – nähere Information erhalten Sie bei Ihrem Mobilnetzbetreiber).

365 Tage Wärmekomfort mit Live Monitoring

Das gute Gefühl, dass Sie sich keine Sorgen um Ihren Komfort machen müssen.



24/7 Wärmekomfort 365 Tage im Jahre

Verbinden Sie Ihre Wärmepumpe mit dem Internet und wählen Sie eine Wartung365 Vertragsoption, die am besten zu Ihnen passt. Damit genießen Sie höchsten Wärmekomfort und vollen Schutz Ihrer Wärmepumpe während der gesamten Vertragslaufzeit - täglich durch das laufende Live-Monitoring und im Abstand von 12 Monaten abwechselnd durch persönliche **Vor-Ort-Wartung** und **Online-Geräte- und Effizienz-Check**. Unser einzigartiges **Live-Monitoring** Ihrer Wärmepumpe sorgt über einen effizienten und sparsamen Betrieb durch laufende Überprüfung des Systemzustands und einer Vielzahl an Betriebsparametern.

Vor-Ort-Wartung

Mit dem Beginn der Wartung365 führt der Vaillant Werkskundendienst bei Ihnen vor Ort eine Wartung durch. Dabei wird Ihre Wärmepumpe einer umfassenden Funktionsprüfung unterzogen. Um einen dauerhaften, zuverlässigen Betrieb zu gewährleisten, wird Ihr Gerät dabei nicht nur gereinigt, sondern auch dessen Einstellungen angepasst und optimiert. Damit kann Ihr Heizgerät mit einem besseren Wirkungsgrad arbeiten und Sie sparen dabei Energie und Kosten. Im Intervall von jeweils 24 Monaten wird im Rahmen der Wartung365 Ihr Gerät vor Ort serviciert.

Online-Geräte- und Effizienz-Check

Nach der ersten Vor-Ort Wartung wird nach weiteren 12 Monaten ein Geräte- und Effizienz-Check durchgeführt. Dabei wird Ihre Wärmepumpe auf einen reibungslosen, effizienten Betrieb überprüft. Sollte sich dabei herausstellen, dass eine Betreuung vor Ort erforderlich ist, werden Sie aktiv vom Vaillant Werkskundendienst kontaktiert, um die Abweichung vorrangig aus der Ferne zu beheben oder einen Vor-Ort-Termin zu vereinbaren.

Live-Monitoring

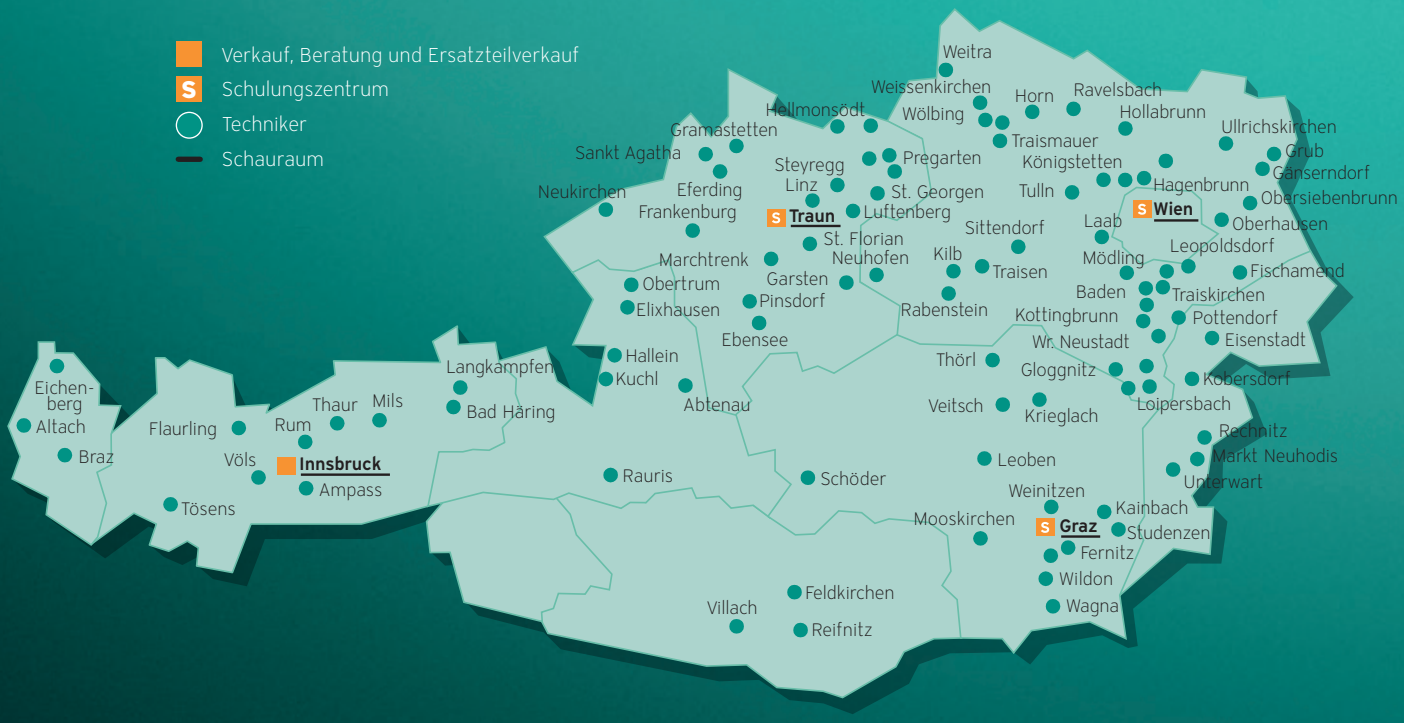
Neben der im Abstand von 12 Monaten abwechselnd stattfindenden persönlichen Wartung bzw. dem Geräte- und Effizienz-Check werden kontinuierlich mehr als 100 Datenpunkte bzw. Systemparameter Ihrer Wärmepumpe überprüft. Im Falle einer Abweichung erfolgt automatisch eine Meldung an den Vaillant Werkskundendienst. Unsere Spezialisten führen dann eine Diagnose und Problembehebung aus der Ferne durch. Sollte eine Betreuung vor Ort erforderlich werden, so sind die Ursachen bereits im Vorfeld recherchiert und der Techniker kann optimal vorbereitet - bereits mit den evtl. erforderlichen Ersatzteilen ausgestattet - aktiv werden. Sie werden dann von Vaillant für eine Terminvereinbarung kontaktiert.

Original

Vaillant Werkskundendienst

Ihr zuverlässiger Partner vor Ort.

Der Vaillant Werkskundendienst mit mehr als 280 Mitarbeitern ist täglich für Sie erreichbar. Vaillant Techniker sind 365 Tage für Sie unterwegs, sonn- und feiertags, österreichweit. Kontaktieren Sie uns: **vaillant.at/servicekontakt** oder telefonisch unter **+43 5 7050 – 2100**



Vaillant Vertriebsbüros
1100 Wien, Clemens-Holzmeister-Straße 6
4050 Traun, Egger-Lienz-Straße 4
6020 Innsbruck, Bleichenweg 13a
8020 Graz, Karlauer Gürtel 7

TÜV AUSTRIA
ZERTIFIZIERT
SERVICE- UND BERATUNGSQUALITÄT
VÖK STANDARD
ZERTIFIKAT NR. TA290193298
TÜV AUSTRIA CERT GMBH

Stand 06/2026-AS · Technische Änderungen, Satz und Druckfehler vorbehalten
Druckerei Odysseus · Haideäckerstraße 1 · 2325 Himberg bei Wien

Vaillant Group Austria GmbH
Clemens-Holzmeister-Straße 6 · 1100 Wien
Telefon +43 5 7050 · info@vaillant.at · www.vaillant.at