VAILLANT GROUP

ALLGEMEINE SERVICE- UND REPARATURBEDINGUNGEN

Vaillant Group Austria GmbH
Stand Januar 2026

Vaillant Saunier Duval awb Bulex DemirDöküm glow worm Hermann Saunier Duval protherm

1 Allgemeines

1.1 Lieferungen und Leistungen der Vaillant Group Austria GmbH, Clemens-Holzmeister-Straße 6, 1100 Wien, Österreich („Vaillant“) durch den Werkskundendienst in Österreich erfolgen ausschließlich auf Basis dieser Allgemeinen Service-und Reparaturbedingungen („Servicebedingungen“), außer Vaillant erbringt Wartungsleistungen und der Kunde hat hierzu mit Vaillant einen separaten Wartungsvertrag abgeschlossen.

1.2 Durch die Bestellung einer Service- oder Reparaturleistung bei Vaillant werden diese Servicebedingungen Vertragsbestandteil. Entgegenstehende oder von diesen Servicebedingungen abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur dann als angenommen, wenn sie von Vaillant als Zusatz zu diesen Servicebedingungen schriftlich bestätigt werden. Diese Servicebedingungen gelten auch dann, wenn in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Servicebedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Lieferung oder Leistung durch Vaillant vorbehaltlos erbracht oder deren Bezahlung entgegengenommen wurde.

1.3 Der Begriff „Vaillant Group“ in diesen Servicebedingungen meint Vaillant sowie sämtliche mit Vaillant im Sinne des §189a Ziffer 8 UGB verbundene Unternehmen („Verbundene Unternehmen“).

2 Vertragsabschluss und Rücktritt

2.1 Die vom Kunden abgegebene Bestellung ist ein bindendes Angebot. Bestellungen von Lieferungen und Leistungen durch den Kunden können telefonisch, per E-Mail, mittels Nutzung des digitalen Vaillant Kundenportals oder der Vaillant Webseiten oder auch persönlich gegenüber einem Vaillant Mitarbeiter erfolgen.

2.2 Der Vertrag über die jeweilige Lieferung und/oder Leistung gilt als abgeschlossen, sobald Vaillant dem Kunden eine Auftragsbestätigung übersandt, mit dem Kunden einen Termin vereinbart hat, oder aber zum Zeitpunkt des Versandes der Ware bzw. der Erbringung der Leistung, je nachdem was früher eintritt. Ohne schriftliche Auftragsbestätigung oder Terminvereinbarung kommt kein Vertrag zwischen Vaillant und dem Kunden zustande.

2.3 Mündliche Vereinbarungen vor, bei oder nach Vertragsabschluss, insbesondere nachträgliche Änderungen und Ergänzungen dieser Servicebedingungen sowie Nebenabreden jeder Art, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung von Vaillant. Aus Angaben in Katalogen, Prospekten, Werbeschriften und schriftlichen oder mündlichen Äußerungen, die nicht in den Vertrag aufgenommen worden sind, können weder Gewährleistungsansprüche abgeleitet noch Haftungen begründet werden.

2.4 Rücktritt vom Vertrag für Verbraucher: Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) und hat er den Vertrag weder in den von Vaillant für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benutzten Räumen noch bei einem von Vaillant dafür auf einer Messe oder einem Markt benutzten Stand abgeschlossen, so kann er davon zurücktreten, wobei dieser Rücktritt bis zum Zustandekommen dieses Vertrages oder danach binnen 14 Tagen erklärt werden kann. Die Frist beginnt mit der Ausfolgung der Urkunde über diesen Vertrag, frühestens jedoch mit dem Zustandekommen des Vertrages, zu laufen. Dieses Rücktrittsrecht steht dem Kunden dann nicht zu, wenn er Vaillant zu dringenden Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten aufgefordert hat.

2.5 Eine Rücktrittserklärung gemäß den Bestimmungen dieser Servicebedingungen ist per Post (Vaillant Group Austria GmbH, Clemens-Holzmeister-Straße 6, 1100 Wien), per E-Mail an kundendienst@vaillant.at oder telefonisch unter Tel. +43 5 7050 - 2100 an Vaillant zu übermitteln.

3 Leistungsumfang und Leistungserbringung

3.1 Vaillant erbringt die Dienstleistungen auf Basis dieser Ser bedingungen zu folgenden Dienstzeiten (Normalarbeits- und zusätzliche Bereitschaftszeiten):

~~Für die Marke „Vaillant“:~~
~~**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.~~

~~Für die Marke Saunier Duval :~~
~~**Normalarbeitszeit Sommerhalbjahr:**~~
~~**(1. April bis 30. September):**~~
~~Mo bis Do von 07:30 bis 16:15 Uhr,~~
~~Fr von 08:00 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 14:00 Uhr.~~
~~**Notdienst von 1. Oktober bis 31. März:**~~
~~Fr 14:00 bis 16:30 Uhr,~~
~~Sa, So und Feiertag von 07:30 bis 12:00 Uhr~~

3.2 Vaillant erbringt Lieferungen und Leistungen nur an bzw. für Geräte mit CE/DACH-Kennzeichnung, welche von der Vaillant Group Austria GmbH in Verkehr gebracht und in Österreich durch einen konzessionierten Fachhandwerker installiert wurden. Vaillant ist berechtigt, vom Kunden hierüber einen Nachweis z.B. durch Vorlage der Rechnung in Bezug auf das relevante Gerät anzufordern.

3.3 Der Umfang, der durch Vaillant zu erbringenden Leistungen richtet sich nach den von Vaillant gemeinsam mit der gültigen Preisliste publizierten Leistungskatalogen bzw. dem jeweiligen Kostenvoranschlag, welcher dem Kunden nach Begutachtung des jeweiligen Gerätes vor Ort ausgestellt wird.

3.4 Die Leistungserbringung durch Vaillant erfolgt am Installationsort des Gerätes unter Einhaltung der zum Zeitpunkt der Leistung geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Ausnahmen hiervon gelten für die Erbringung von Digitalen Services gemäß Punkt 4 dieser Servicebedingungen.

3.5 Geräte an denen Leistungen durch Vaillant erbracht werden, müssen den einschlägigen Installationsvorgaben der Vaillant Group zu entsprechen. Wird durch den Vaillant Mitarbeiter vor Ort festgestellt, dass diese nicht eingehalten wurden, so trifft dieser die Entscheidung zur weiteren Vorgehensweise. Sollte aus diesem Grund eine Erbringung der Dienstleistung nicht möglich sein, so kommen die von Vaillant für diesen Fall in der gültigen Preisliste publizierten Verrechnungssätze zur Anwendung.

3.6 Für die Durchführung von Leistungen erforderliche Ersatzteile werden von Vaillant ausschließlich mittels der Lieferketten der Vaillant Group beschafft und laut gültiger Preisliste verrechnet. Seitens des Kunden beigestellte Ersatzteile werden von Vaillant aus Haftungs- sowie Qualitätssicherungsgründen nicht eingebaut.

3.7 Für die Erbringung der Leistungen 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 diese daher einer vorherigen Abklärung der Durchführbarkeit. Wird zur Durchführung der Wartung unter erschwerten Rahmenbedingungen (z.B. Gerät schwer zugänglich, etc.) Zusatzpersonal benötigt, wird Vaillant den Kunden darüber vorab informieren und die Leistungserbringung unter Verrechnung der damit verbundenen zusätzlichen Kosten laut gültiger publizierter Preisliste für Dienstleistungen zusätzlich anbieten oder aber die Leistungserbringung ablehnen. Eventuell erforderliches Material wird gesondert nach Listenpreis verrechnet.

3.8 Das Eintreffen des Kundendiensttechnikers von Vaillant erfolgt innerhalb des bei Terminvereinbarung genannten Zeitfensters. Die Leistungsdurchführung beginnt in diesem Zeitfenster und kann darüber hinausreichen. Eine Haftung durch Vaillant für die Nichteinhaltung des gewährleisteten Eintreffens oder der Leistungsfristen 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, bedingt z.B. durch Wetter, Verkehr, die Nichtverfügbarkeit von Ersatzteilen oder Vormaterialien und dergleichen.

3.9 Wird der Kunde trotz einer Terminvereinbarung im von Vaillant genannten Zeitfenster nicht vor Ort angetroffen, so gerät dieser in Annahmeverzug und hinterlässt der Kundendiensttechniker von Vaillant einen Hinweis zur Vereinbarung eines neuen Termins („Folgetermin"). Wird der Kunde auch beim Folgetermin nicht vor Ort angetroffen, so ist Vaillant berechtigt dem Kunden den für diesen Fall in der gültigen Preisliste publizierten Verrechnungssatz in Rechnung zu stellen.

3.10 Im Rahmen der Leistungserbringung trägt der Kundendiensttechniker von Vaillant die vorgesehene Arbeitsbekleidung, inklusiver persönlicher Schutzausrüstung. Sollte der Kunde dies wünschen, so verwendet der Kundendiensttechniker Überzieher für die Sicherheitsschuhe.

3.11 Ein von Vaillant ausgebautes Ersatzteil sowie Gebinde und Verpackungen verbleiben nach Austausch beim Kunden. Eine Entsorgung der ausgebauten Teile sowie Gebinde und Verpackungen erfolgt nur nach ausdrücklicher Aufforderung durch den Kunden.

4 Digitale Services

4.1 Vaillant erbringt auf Wunsch des Kunden für bestimmte Leistungen bzw. Produkte Digitale Services. Mit diesen kann es beispielsweise möglich sein, aus der Ferne eine Reparatur am Gerät durchzuführen.

4.2 Voraussetzung für die Erbringung von 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 vom Vertrag umfasste Gerät mit dem Internet verbindet. 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 Betriebszustände 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 übermittelt werden, können Sie jederzeit unter https://www.vaillant.at/kundendienst-digital einsehen.

4.3 Der Kunde hat die Verbindung zwischen dem Gateway und dem Internet bis zur vollständigen Erbringung der Leistungen durch Vaillant jederzeit aufrecht zu erhalten. Sollten durch eine Unterbrechung der Verbindung für die Vertragsdurchführung durch Vaillant erforderliche Daten verloren gehen, 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 kontaktiert werden kann. Der Kunde informiert Vaillant, wenn sich die Kontaktinformationen bis zur vollständigen Erbringung der Leistungen durch Vaillant ändern. Sollte die bekannt gegebene 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 dem Vertrag befreit. Vaillant übernimmt keine Haftung für Schaden jeder Art, die durch verspätet oder nicht zugestellte Ereignismeldungen o.ä. 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 Schäden kein Verschulden im Ausmaß des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit trifft.

5 Preise und Zahlung

5.1 Für die Erbringung von Lieferungen und Leistungen durch Vaillant auf Basis dieser Servicebedingungen kommen die zum Zeitpunkt der Lieferung bzw. Leistung gemäß gültiger Preisliste anwendbaren Preise zur Anwendung.

5.2 Für die An- und Abfahrt wird von Vaillant eine Anfahrtspauschale laut gültiger Preisliste verrechnet. Sollte eine Diagnosetätigkeit ohne Reparatur erfolgen, oder aber die Leistungserbringung auf Wunsch des Kunden abgebrochen werden, so ist Vaillant berechtigt die für diesen Fall in der gültigen Preisliste publizierten Verrechnungssätze nach Aufwand zu verrechnen. Bei Geräten, welche zum Zeitpunkt der Leistungserbringung älter als 20 Jahre sind, gelangt die für Altgeräte laut gültiger Preisliste anwendbare Pauschale zur Verrechnung. Darüber hinaus können je nach Produktart bzw. Auftragsart auch Kleinmaterialpauschalen (bzw. andere Zuschläge) o.ä. laut gültiger Preisliste zur Anwendung gelangen.

5.3 Kostenvoranschläge, die Vaillant auf Kundenwunsch erstellt, sind unverbindlich, 4 Wochen gültig und werden nach Aufwand gemäß der gültigen Preisliste verrechnet.

5.4 ~~Für die Erbringung von Leistungen außerhalb der Normalarbeitszeit (Mo-Do 7:30–16:30 Uhr bzw. Freitag 7:30–14:00 Uhr ausgenommen Feiertage) gelangen die in der gültigen Preisliste vorgesehenen Zuschläge zur Verrechnung. Zusätzlich gilt: Für Einsätze am 24.12. und 31.12. wird ein Zuschlag von 100 % auf die regulären Arbeits- und Fahrtkosten berechnet.~~

5.5 Die Verrechnung und Zahlung erfolgt immer direkt nach Abschluss des Kundendiensteinsatzes vor Ort mittels Bar- oder Kartenzahlung, wobei Vaillant alle gängigen Bankomat-, Debit- und Kreditkarten (VISA, Mastercard) anerkennt. Darüber hinaus ist eine Zahlung mittels ApplePay möglich. Pro Tag und Karte sind maximal 4 Zahlungen möglich.

5.6 Bei Kartenzahlungen kommt ein Skonto in Höhe von 3%, ~~bei Barzahlungen in Höhe von 0,75 %~~ zur Anwendung. ~~Bei Ausstellung einer unbaren Rechnung kommt kein Skonto zur Anwendung.~~

5.7 Sollte sich der Kunde in Zahlungsverzug befinden, so ist Vaillant berechtigt Verzugszinsen in Höhe von 9,2 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zur verrechnen und trägt der Kunde etwaige durch die Forderungsbetreibung erforderliche Mahnspesen.

6 Einmalverrechnungsgarantie

Besteht zwecks vollständiger Erbringung der Leistungen durch Vaillant die Notwendigkeit eines weiteren vor-Ort Termins, beispielsweise aufgrund fehlender Ersatzteile, so entfällt für jeglichen weiteren Termin die Anfahrtspauschale.

7 Gefahrenübergang

Sofern der Versand von zu reparierenden Geräten oder von Ersatzteilen zum Kunden erforderlich und der Kunde Unternehmer ist, erfolgt dieser auf Kosten und Gefahr des Kunden.

8 Eigentumsvorbehalt

Soweit eingebaute Zubehöre, Ersatzteile und Aggregate nicht wesentlicher Bestandteil des Gerätes geworden sind, behält sich Vaillant das Eigentumsrecht bis zur vollständigen Bezahlung vor.

9 Datenverwendung und Datenschutz

9.1 Vaillant erhebt, verarbeitet, speichert und nutzt die zur Erbringung der Leistungen aus dem Vertrag notwendigen, sowie durch die Erbringung der Digitalen Services gemäß Punkt 4 erlangten bzw. im Zuge der Durchführung der Lieferungen und Leistungen 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, Nutzungsverhalten 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 der Daten können auch mittels einem anderen von der Vaillant Group betriebenen Server erfolgen. Hierfür gelten in diesem Fall die für die jeweilige APP anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. die Datenschutzerklärung, welche die Datenverwendung regeln.

9.2 Vaillant verarbeitet die genannten Daten zum Zweck der Erfüllung des Vertrages sowie vorvertraglicher Maßnahmen und der Erbringung der damit verbundenen Leistungen. Diese Daten sind für die Erfüllung des 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.

9.3 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 Daten ausschließlich im Auftrag und auf Weisung von Vaillant verarbeiten, übermittelt.

9.4 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.

9.5 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 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.

10 Haftung und Gewährleistung

10.1 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 jeweiligen Auftragssumme je schädigendem Ereignis – außer bei Personenschaden. Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung von Vaillant gegenüber Unternehmern für entgangenen Gewinn, reine Vermögensschäden und/oder (Mangel-)Folgeschäden ausgeschlossen.

10.2 Soweit gesetzlich zulässig, wird eine Haftung von Vaillant für zusätzlichen Energieverbrauch des Gerätes, etwaige Unterbringungskosten (z.B. Hotel), Verdienstentgang aufgrund einer in der Sphäre von Vaillant liegenden Verspätung oder Absage eines Termines, ausgeschlossen.

10.3 Vaillant trägt nur dann Kosten eines durch den Kunden zusätzlich beauftragten Fachhandwerkers, wenn Vaillant hierzu vorab schriftlich zugestimmt hat.

10.4 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.

11 Anwendbares Recht

Auf diese Wartungsvereinbarung kommt österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts zur Anwendung.

12 Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten, die einen Vertrag 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 eine Wartungsvereinbarung zwischen Vaillant und einem Unternehmer betreffen, gilt die Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts in Wien als vereinbart.

Vaillant Group Austria GmbH
Clemens-Holzmeister-Straße 6
1100 Wien