

NUTZUNGSBEDINGUNGEN
FÜR DIE NUTZUNG VON
MEHRWERTDIENSTEN
DER TECHNISCHEN SERVICES

WICHTIGER HINWEIS:

Die Nutzung der Mehrwertdienste der Technischen Services durch den jeweiligen Nutzer kann eine genaue Analyse vor Ort nicht vollständig ersetzen. Die Verantwortung für eine regelkonforme Nutzung des jeweiligen Gerätes vor Ort obliegt daher jedenfalls dem jeweiligen Nutzer.

1. Umfang der Mehrwertdienste

- 1.1 Die Vaillant Group Austria GmbH, Clemens-Holzmeister-Straße 6, 1100 Wien (nachstehend „Vaillant“) bietet ihren Kunden (nachstehend „Nutzer“) die Nutzung der Mehrwertdienste der Technischen Services (nachstehend „Dienst“) unter einer kostenpflichtigen österreichischen Mehrwertnummer an. Mittels Nutzung des Dienstes kann eine direkte Verbindung zur technischen Hotline von Vaillant (nachstehend „Hotline“) hergestellt werden, um dem Nutzer technische Beratungsleistungen zu erbringen.
- 1.2 Nach Anwahl der Mehrwertnummer wird die kostenpflichtige Tonübertragung zwischen der Hotline und dem Nutzer gestartet. Hierfür kommen diese Nutzungsbedingungen zur Anwendung und wird deren Akzeptanz durch den Nutzer bei Vaillant dokumentiert.
- 1.3 Zur Nutzung des Dienstes sind ausschließlich Nutzer berechtigt, die über ein in Österreich von einem hierfür konzessionierten Fachhandwerksbetrieb installiertes Vaillant Gerät verfügen. Eine Beratung des Nutzers durch die Hotline erfolgt dabei ausschließlich für das jeweilige Vaillant Gerät bzw. Vaillant Zubehör. Eine Beratung zu Produkten bzw. Zubehör Dritter erfolgt nicht.
- 1.4 Grundlage für die Erbringung der Dienste durch die Hotline sind die für das jeweilige Vaillant Produkt bzw. Vaillant Zubehör gültigen Betriebsanleitungen, sowie die vom Nutzer übermittelten Informationen.
- 1.5 Ein Rechtsanspruch des Nutzers auf Nutzung des Dienstes besteht nicht. Vaillant kann ohne Angabe von Gründen die Nutzung des Dienstes verweigern bzw. das Gespräch abbrechen. Ebenso behält sich Vaillant das Recht vor, die Zugänglichkeit des Dienstes vorübergehend oder dauerhaft und ohne vorherige Ankündigung entweder aufgrund von Wartungs-, Reparatur-, Aktualisierungs- oder Verbesserungsarbeiten auszusetzen oder die Verfügbarkeit und Bereitstellung des Dienstes endgültig zu beenden.

2. Ausnahmen bzw. Einschränkungen des Beratungsumfangs

Folgende Leistungen sind vom Beratungsumfang der Hotline ausgeschlossen:

- 2.1 Informationen bzw. Anweisungen zum Nachfüllen des Heiz- bzw. Umweltkreises;
- 2.2 Informationen bzw. Anweisungen für Eingriffe direkt in das jeweilige Gerät;
- 2.3 Informationen bzw. Anweisungen betreffend die Installation oder Verdrahtung des jeweiligen Vaillant Produkts bzw. Vaillant Zubehörs.

- 2.4 Sofern der Nutzer eine Beratung bezüglich Aktivierung der Kühlfunktion seiner Vaillant Wärmepumpe wünscht, so erfolgt diese durch die Hotline erst nach Erhalt des vom Nutzer unterzeichneten Kühlanforderungsformulars sowie der Bestätigung durch einen in Österreich konzessionierten Fachhandwerker, dass alle für die Aktivierung der Kühlfunktion erforderlichen Rahmenbedingungen vor Ort eingehalten werden.

3. Gewährleistungs- und Haftungsausschluss

- 3.1 Die zwischen dem Nutzer und Vaillant hergestellte Tonübertragung dient der Erbringung von technischen Beratungsleistungen durch Vaillant, wobei diese Leistungen für den Nutzer erbracht werden.
- 3.2 Vaillant garantiert weder die ununterbrochene Verfügbarkeit, den Zugriff und die Kontinuität des Betriebs des Dienstes, noch dass der Zugriff auf den Dienst aus technischen Gründen vorübergehend unterbrochen wird.
- 3.3 Folglich übernimmt Vaillant innerhalb der von der geltenden Rechtsordnung festgelegten Grenzen keine direkte oder indirekte Verantwortung für Schäden, die den Nutzern des Dienstes durch Nichtverfügbarkeit, Zugriffsfehler, mangelnde Kontinuität des Dienstes, Interferenzen, Unterbrechungen verursacht werden oder entstehen könnten.
- 3.4 Ebenso übernimmt Vaillant – soweit gesetzlich zulässig – keine Verantwortung, weder direkt noch indirekt, in Bezug auf Folgen oder Schäden jeglicher Art, die der Nutzer letztendlich durch die Nutzung des Dienstes erleiden kann.
- 3.5 Vaillant schließt die Rückerstattung von Kosten für Mehrwertdienste aus.

4. Verantwortung des Nutzers

- 4.1 Der Nutzer hat bei der Nutzung des Dienstes sicherzustellen, dass dabei keine personenbezogenen Daten Dritter erfasst werden. Dies umfasst auch die Darstellung von Wohnorten Dritter sowie sonstige Informationen, welche einen Rückschluss auf eine konkrete natürliche Person erlauben. Sollte der Nutzer dennoch derartige Daten erfassen, so hat er Vaillant hierüber unverzüglich zu informieren.
- 4.2 Der Nutzer hat bei der Nutzung des Dienstes alle geltenden gesetzlichen oder privatrechtlichen Vorschriften einzuhalten.
- 4.3 Der Nutzer stellt Vaillant von Ansprüchen frei, die von Dritten als direkte oder indirekte Folge seines Verhaltens oder im Zusammenhang mit der Nutzung des Dienstes, der Verletzung der sich aus diesen Nutzungsbedingungen ergebenden Bedingungen und jeder Verletzung eines anwendbaren Gesetzes oder einer geltenden Vorschrift geltend gemacht werden.

5. Datenschutz

- 5.1 Vaillant stellt den Nutzern mittels Mehrwertnummer einen sofortigen Kommunikationsservice mit ihrer Hotline zur Verfügung, um Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung von Vaillant Geräten bzw. Vaillant Zubehör zu beantworten.
- 5.2 Die Nutzung des Dienstes durch den Nutzer ist freiwillig und wird der Dienst von Vaillant nur erbracht, nachdem der Nutzer den in diesem Dokument enthaltenen Datenschutzinformationen ausdrücklich zugestimmt hat.
- 5.3 Vaillant erhebt, verarbeitet, speichert und nutzt die zur Erbringung des Dienstes notwendigen Daten – nämlich Kundennummer (sofern vorhanden), Anschrift, Kontaktdaten (E-Mail, Telefon), Name und E-Mail-Adresse des Nutzers, registrierte Geräte, Geräteadressen, sowie weitere im Zuge der Erbringung des Dienstes anfallende Daten, wie beispielsweise Tonaufnahmen und Korrespondenzen wie beispielsweise Chat-Nachrichten, sitzungsinitierte Daten (Anrufdauer, Enddatum des Anrufs, Startdatum des Anrufs, Sitzungsdauer,-Sitzungsaufzeichnung, Sitzungsreferenznummer), Daten des Geräts des verwendeten Nutzers (Verbindungsinformationen), ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Datenschutzgesetzes (DSG).
- 5.4 Vaillant verarbeitet die genannten Daten zum Zweck der Erbringung des Dienstes 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). Die genannten Daten werden primär durch Vaillant als Verantwortlichem verarbeitet und nur zum Zweck der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen dieses Zweckes an Auftragsverarbeiter und weitere vertraglich an Vaillant gebundene Serviceunternehmen zur Erbringung der Dienste, die die Daten ausschließlich im Auftrag und auf Weisung von Vaillant verarbeiten, übermittelt.
- 5.5 Ein Widerruf einer erteilten Zustimmung ist dem Nutzer jederzeit per E-Mail an datenschutz@vaillant.at möglich.
- 5.6 Die genannten Daten werden von Vaillant gespeichert und nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungs- und Verjährungsfristen gelöscht. Diese Fristen können bis zu 3 Jahre ab Erbringung der jeweiligen technischen Unterstützungsleistung betragen. Der Nutzer 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 zuständigen Aufsichtsbehörde. Weitere Informationen dazu sind jederzeit unter www.vaillant.at/datenschutz einsehbar.

6. Allgemeine Bestimmungen

- 6.1 Vaillant behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen oder Ergänzungen dieser Nutzungsbedingungen vorzunehmen.
- 6.2 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis und Gerichtsstand ist Wien.
- 6.3 Für die sich aus diesen Nutzungsbedingungen ergebenden vertraglichen Beziehungen gilt österreichisches materielles Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).
- 6.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen möglichst nahekommt.
- 6.5 Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in diesen Teilnahmebedingungen die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Stand November 2025, vorbehaltlich Satz- und Druckfehler.

