

GARANTIEBEDINGUNGEN

5-JAHRESGARANTIE

aroTHERM plus 35-125 /8.1

Vaillant Group Austria GmbH
Stand Oktober 2025

1 Allgemeines

- 1.1 Diese Garantiebedingungen kommen für die von der Vaillant Group Austria GmbH, Clemens-Holzmeister-Straße 6, 1100 Wien („Vaillant“), gegenüber dem jeweiligen Käufer des Heizgerätes aroTHERM plus 35-125 /8.1 („Kunde“) ausgesprochene 5-Jahresgarantie unter Verwendung eines Fernbetreuungs- und Monitoringsystems für die Dauer von fünf Jahren ab Aktivierung des Heizsystems durch den Vaillant Werkskundendienst zur Anwendung.
- 1.2 Die in diesen Garantiebedingungen angeführten Leistungen kommen nur für Vaillant Geräte zur Anwendung, welche von der Vaillant Group Austria GmbH in Verkehr gebracht, von einem konzessionierten Fachhandwerker installiert, vom Vaillant Werkskundendienst in Betrieb genommen – spätestens jedoch 6 Wochen nach dem Zeitpunkt der Übergabe des Heizgerätes an den Endkunden –, vom Kunden online gebracht, gemäß den in der Gebrauchsanweisung vorgegebenen Intervallen durch den Vaillant Werkskundendienst gewartet und serviciert wurden und in Österreich betrieben werden. Bei einer Inanspruchnahme von Leistungen aus diesen Garantiebedingungen hat der Kunde auf Ersuchen von Vaillant diese Voraussetzungen nachzuweisen.
- 1.3 Sofern in diesen Garantiebedingungen nichts Abweichendes vereinbart wurde, kommen auf alle von Vaillant zu erbringenden Lieferungen bzw. Leistungen die Allgemeinen Service- und Reparaturbedingungen (ASB) der Vaillant Group Austria GmbH zur Anwendung, welche in der geltenden Fassung jederzeit unter www.vaillant.at/agb eingesehen werden können.

2 Umfang der 5-Jahresgarantie

Voraussetzung für die Durchführung der unten angeführten Leistungen ist, dass die Wärmepumpe vom Kunden mittels der myVaillant App online gebracht wurde und dauerhaft online gehalten wird. Das Online-Bleiben ist vom Kunden auf eigene Kosten sicherzustellen. Für die technische Voraussetzung, dass die Wärmepumpe online ist, befindet sich eine VR940(f) Kommunikationsbox sowie die notwendige Verkabelung im Lieferumfang des Wärmepumpenkomplettsystems. Ausgenommen hiervon sind Kaskadenanlagen, hier stellt Vaillant während der Aktivierung die notwendige Hardware, insbesondere die VR940(f) Kommunikations-Box sowie eventuelle erforderliche Verkabelung zwischen dem VWZ AI und der Kommunikationsbox, zur Verfügung.

Bei einer Unterbrechung des Online-Status der Wärmepumpe von mehr als 90 aufeinanderfolgenden Tagen ist Vaillant berechtigt, die in diesem Vertrag genannten Leistungen nicht mehr zu erbringen.

a) **Kontaktaufnahme bei einer Störmeldung:** Nach Eingang einer durch das Fernbetreuungs-system an Vaillant übermittelten Störmeldung an 365 Tagen im Jahr zwischen 07.30 und 20.00 Uhr, wird Vaillant binnen 2 Stunden mit dem Kunden zwecks Terminvereinbarung unter den vom Kunden angegebenen Koordinaten (Telefon bzw. E-Mail) in Kontakt treten. Trifft eine Störmeldung außerhalb dieses Zeitraumes bei Vaillant ein, so tritt Vaillant am darauffolgenden Tag zwischen 07.30 und 20.00 Uhr mit dem Kunden in Kontakt. Sind die vom Kunden bekannt gegebenen Kontaktdaten unrichtig

oder nicht erreichbar, wird der Vorgang nach 3 erfolglosen Kontaktversuchen seitens Vaillant beendet.

b) **Entsendung eines Werkskundendiensttechnikers:** Die Entsendung eines Werkskundendiensttechnikers zur Störungsbehebung erfolgt erst nach Terminvereinbarung zwischen Vaillant und dem Kunden. Hierfür kommen die unter Punkt 1.2 genannten Allgemeinen Reparatur- und Servicebedingungen (ASB) zur Anwendung. Vaillant garantiert ein Eintreffen des Werkskundendienstmitarbeiters innerhalb von 24 Stunden ab Terminvereinbarung.

c) **60 Monate Vaillant Garantie** (Arbeitszeit, Wegkosten und Material) auf Heizgerät und Vaillant Zubehör ab Aktivierung durch den Vaillant Werkskundendienst.

Sollten innerhalb der Garantiezeit wider Erwarten Material- oder Fabrikationsfehler auftreten, so werden diese durch den Vaillant Werkskundendienst kostenlos behoben. Dabei liegt es im alleinigen Ermessen des Vaillant Kundendienstes, ob ein fehlerhaftes Gerät repariert oder ausgetauscht wird.

Erbrachte Garantieleistungen führen in keinem Fall zu einer Verlängerung der Garantiezeit. Die 5-Jahresgarantie gilt nur für Material- oder Fabrikationsfehler. Sie gilt z. B. nicht für Fehler aufgrund unsachgemäßer Installation bzw. Aktivierung und Behandlung, mangelnder Wartung und von Eingriffen unbefugter Personen.

Werden Arbeiten an dem Gerät während der Garantiefrist nicht vom Vaillant Werkskundendienst vorgenommen, so erlischt die 5-Jahres-garantie.

Das gilt auch, wenn in das Gerät Teile eingebaut werden oder das Gerät mit Teilen verbunden wird, die nicht von Vaillant zugelassen worden sind. Nicht von der 5-Jahresgarantie umfasst sind Ansprüche, die über die kostenlose Fehlerbeseitigung hinausgehen, z.B. Ansprüche auf Schadenersatz, sowie die Übernahme von Ein- oder Ausbaukosten sowie damit im Zusammenhang stehende Transportkosten.

d) Vaillant verrechnet keine Zuschläge auf die Arbeitszeit außerhalb der Vaillant Dienstzeiten für eine Reparatur im Rahmen dieser Garantievereinbarung.

e) **Weitere Garantieleistungen:** Etwaige zusätzliche im Zusammenhang mit der 5-Jahresgarantie von Vaillant zu erbringenden Leistungen sind jederzeit unter www.vaillant.at/privatanwender/service-support/kundendienst/garantien/#garantiebedingungen einsehbar.

3 Digitale Services

3.1 Voraussetzung für die Gültigkeit der 5-Jahresgarantie sowie die Erbringung der unter Punkt 2 angeführten Leistungen ist, dass der Kunde ein kompatibles Internet-kommunikationsmodul von Vaillant, in Folge „Gateway“ genannt, aktiviert, auf seine Kosten betreibt und damit das/die von der 5-Jahresgarantie umfasste/n Geräte mit dem Internet verbindet. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass im Rahmen der Erbringung der

Digitalen Services durch Vaillant Geräte- und Betriebszustände durch das Gateway, welches mit dem Internet verbunden ist, an Vaillant oder aber einen von Vaillant nominierten Dritten übermittelt werden. Welche Daten bzw. welche Informationen an Vaillant oder an den von Vaillant nominierten Dritten übermittelt werden, kann jederzeit unter www.vaillant.at/privat-anwender/service-support/kundendienst/kundendienst-digital eingesehen werden.

- 3.2 Sollten sich die technischen Erfordernisse hinsichtlich des Gateways während der Garantielaufzeit 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 Garantielaufzeit 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.

4 Datenverwendung und Datenschutz

- 4.1 Vaillant erhebt, verarbeitet, speichert und nutzt die zur Erbringung der Leistungen aus diesen Garantiebedingungen notwendigen, durch die Erbringung der Digitalen Services gemäß Punkt 3 erlangten bzw. im Zuge der Erbringung der Garantieleistungen 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).
- 4.2 Vaillant verarbeitet die genannten Daten zum Zweck der Erfüllung dieser Garantiebedingungen 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 im Rahmen dieser Garantiebedingungen (Art. 6 Abs 1 lit. a DSGVO bzw. § 174 TKG 2021) auch zur Zusendung von werblichen Nachrichten zu Marketingzwecken, auch 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 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.

- 4.3 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.
- 4.4 Die genannten Daten werden für die Dauer der für das jeweilige Gerät anwendbaren Garantiebedingungen 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.

5 Vertragslaufzeit, Kündigung

- 5.1 Diese Garantiebedingungen werden für einen Zeitraum von 5 (fünf) Jahren ab Aktivierung des Gerätes durch den Vaillant Werkskundendienst („Garantielaufzeit“) abgeschlossen.
- a) **Außerordentliche Kündigung:** Der Kunde ist berechtigt, diese Garantiebedingungen bei Besitzwechsel des Gerätes unter Einhaltung einer Frist von 1 Monat jederzeit zu kündigen.
- b) **Übermittlung der Kündigungserklärung:** Die Kündigung gemäß den Bestimmungen dieser Garantiebedingungen ist per Post (Vaillant Group Austria GmbH, Abteilung Wartung, Clemens-Holzmeister-Straße 6, 1100 Wien) oder E-Mail (wartung@vaillant.at) an Vaillant zu übermitteln.
- 5.2 Für den Fall einer kostenfreien Zurverfügungstellung des in Punkt 3 genannten Gateways behält sich Vaillant das Recht vor, dieses nach Ablauf der Garantielaufzeit vom Kunden zurückzufordern. Die Demontage findet nach Terminvereinbarung auf Kosten von Vaillant statt. Die Funktion des Heizsystems bleibt von dieser Maßnahme unbeeinträchtigt.

6. Allgemeine Bestimmungen

6.1 Anwendbares Recht

Die Garantie beginnt mit der Aktivierung durch den Vaillant Werkskundendienst zu laufen. Auf diese Garantiebedingungen kommt österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts zur Anwendung.

6.2 Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten, die Leistungen aus diesen Garantiebedingungen zwischen Vaillant und einem Verbraucher im Sinne des KSchG betreffen, gilt der Gerichtsstand im Inland als vereinbart, in dessen Sprengel der Verbraucher seinen Wohnsitz, seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder den Ort seiner Beschäftigung hat.

Für alle Streitigkeiten, die Leistungen aus diesen Garantiebedingungen zwischen Vaillant und einem Unternehmer betreffen, gilt die Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts in Wien als vereinbart.