



Kundendienst

# 5-Jahres-Garantie- erweiterung

inklusive Wartung und 365 Tage  
online Anlagenmonitoring



**Vaillant**

KUNDENDIENST



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 Technologie und unsere Dienstleistung 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 Kundendienst ist es ganz besonders wichtig, dass wir unserer Kundschaft zuhören. Ganz genau hingehört haben wir beispielsweise bei der 5-Jahres-Garantieverweiterung und das Gute noch besser gemacht.

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

- Der Vertrag basiert auf Wartungsbetreuung vor Ort **und** online Betreuung 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 Kundendienst so nur mehr im dritten Jahr zur Wartung persönlich bei Ihnen im Haus sein muss.
- Genießen Sie dabei den vollen Schutz Ihres Gerätes und Ihrer Nutzerdaten.
- 365 Tage im Jahr und rund um die Uhr hat unser Service-Team Ihre Wärmepumpe am Betreuungs-Monitor.
  - + Und Sie fühlen sich 5 Jahre lang sicher und sorgenfrei.
- Selbstständige Meldung Ihrer Wärmepumpe bei Betreuungsbedarf bei uns.
  - + Kontaktaufnahme und/oder Störungsbehebung durch uns automatisch nach Eingang der Meldung\*
  - + Dadurch kein aktives Melden durch Sie nötig.
- Wir erkennen einen eventuellen Störfall im Vorherein durch ständige Überwachung des Gerätezustands.
  - + Dadurch vermeiden Sie unvorhergesehene und teure Reparaturen.

\*) während unserer Arbeitszeit

Wenn der Vaillant Kundendienst nach der Wartung aus der Türe geht, bleibt der bewährte Vaillant Komfortservice mit dem 5-Jahres-Garantieverweiterungspaket dennoch im Haus. Mit diesem Paket müssen Sie in den nächsten 60 Monaten nicht an Ihre Heizung denken. Wir machen das für Sie.

Übrigens: Sie können jederzeit auf einen Wartungsvertrag365 wechseln. Damit genießen Sie praktisch Service-Komfort für die gesamte Lebensdauer Ihrer Wärmepumpe.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr Original Vaillant Kundendienst

### Interessiert?

#### So genießen Sie modernen Wartungskomfort:

Einfach das 5-Jahres-Garantieverweiterungspaket mit uns abschließen. Wir verbinden Ihre Wärmepumpe mit dem Internet. Fertig. Extra: wir haben auch ein Video gedreht, wie das mit der Internet-Verbindung und Ihrem Heizgerät funktioniert. Einfach uns auf unserer Website unter [www.vaillant.at/kundendienst-digital/](http://www.vaillant.at/kundendienst-digital/) besuchen.



### 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](http://www.vaillant.at/servicekontakt).





Kundendienst

# Noch mehr Komfort mit digitalen Services.



# 5-Jahres-Garantierweiterung

## inklusive Wartung und 365 Tage online Anlagenmonitoring



Einzelwartung abgeschlossen zwischen

dem Kunden / der Kundin (Benutzer/Eigentümer) (Adresse zugleich Rechnungsadresse)	und dem Wartungsunternehmen
<b>Kunden-Nr.</b> .....	Vaillant Group Austria GmbH
Anrede, Titel .....	Clemens-Holzmeister-Straße 6
Vorname .....	1100 Wien
Nachname .....	Tel. +43 5 7050-2100
Straße .....	E-Mail: <a href="mailto:wartung@vaillant.at">wartung@vaillant.at</a>
PLZ, Ort .....	Internet: <a href="http://www.vaillant.at">www.vaillant.at</a>
Telefon .....	
Geburtsdatum .....	
E-Mail (Pflichtfeld für Kommunikation, Leistungserbringung und Zahlung) .....	
Installationsort des 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 <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	Seriennummer Kommunikations-Box .....
Stromsperrezeit(en) .....	Erste Wartung (MM.JJJJ) .....
Technisch möglicher Zeitraum für Vor-Ort-Wartung .....	<input type="checkbox"/> ganzjährig <input type="checkbox"/> April-Oktober (Luftwärmepumpe)
5-Jahres-Garantierweiterungspaket	Preis inkl. MwSt.
Vertragslaufzeit 5 Jahre ab Aktivierungsdatum	

Ja, ich möchte von der Vaillant Group Austria GmbH („Vaillant“) im Rahmen der Kundenpflege Werbeformationen 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 1.7 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](mailto:datenschutz@vaillant.at) mit Wirkung für die Zukunft fristlos widerrufen.

Den nachfolgend angeführten Leistungsumfang für die in Punkt 4 der Vertragsbedingungen beschriebenen Zwecke habe ich gelesen und bin damit einverstanden.

.....  
Ort

.....  
Ort

.....  
Datum

.....  
Unterschrift des Kunden

.....  
Datum

.....  
i.A.  
Unterschrift Vaillant



# 5-Jahres-Garantierweiterung

## inklusive Wartung und 365 Tage online Anlagenmonitoring



Einzelwartung abgeschlossen zwischen

dem Kunden / der Kundin (Benutzer/Eigentümer) (Adresse zugleich Rechnungsadresse)	und dem Wartungsunternehmen
<b>Kunden-Nr.</b> .....	Vaillant Group Austria GmbH
Anrede, Titel .....	Clemens-Holzmeister-Straße 6
Vorname .....	1100 Wien
Nachname .....	Tel. +43 5 7050-2100
Straße .....	E-Mail: <a href="mailto:wartung@vaillant.at">wartung@vaillant.at</a>
PLZ, Ort .....	Internet: <a href="http://www.vaillant.at">www.vaillant.at</a>
Telefon .....	
Geburtsdatum .....	
E-Mail (Pflichtfeld für Kommunikation, Leistungserbringung und Zahlung) .....	
Installationsort des 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 <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	Seriennummer Kommunikations-Box .....
Stromsperrezeit(en) .....	Erste Wartung (MM.JJJJ) .....
Technisch möglicher Zeitraum für Vor-Ort-Wartung	<input type="checkbox"/> ganzjährig <input type="checkbox"/> April-Oktober (Luftwärmepumpe)
5-Jahres-Garantierweiterungspaket	Preis inkl. MwSt.
Vertragslaufzeit 5 Jahre ab Aktivierungsdatum	

Ja, ich möchte von der Vaillant Group Austria GmbH („Vaillant“) im Rahmen der Kundenpflege Werbeformationen 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 1.7 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](mailto:datenschutz@vaillant.at) mit Wirkung für die Zukunft fristlos widerrufen.

Den nachfolgend angeführten Leistungsumfang für die in Punkt 4 der Vertragsbedingungen beschriebenen Zwecke habe ich gelesen und bin damit einverstanden.

.....  
Ort

.....  
Ort

.....  
Datum

.....  
Unterschrift des Kunden

.....  
Datum

i.A.

.....  
Unterschrift Vaillant



# Leistungsumfang und Bedingungen

Stand 02/2024

## 1. 5-Jahres-Garantieerweiterung inklusive Wartung und 365 Tage online Anlagenmonitoring

Voraussetzung für den Abschluss dieses Wartungspaketes ist, dass dieses im Zuge der Geräteaktivierung oder spätestens innerhalb von 24 Monaten danach beauftragt wird, wobei die Aktivierung spätestens innerhalb von 1 Monat nach erfolgreicher Installation des Vaillant Gerätes durch den konzessionierten Fachhandwerksbetrieb zu erfolgen hat. Von diesem Wartungspaket umfasst sind nur in Österreich durch einen konzessionierten Fachhandwerksbetrieb installierte Produkte, welche über die Vaillant Group Austria GmbH in Verkehr gebracht und von dieser nachweislich aktiviert wurden.

### 1.1 Produktbeschreibung

Das Vaillant Paket „5-Jahres-Garantieerweiterung inklusive Wartung und 365 Tage online Monitoring“ schließt an die Vaillant Herstellergarantie an und gewährleistet dem Kunden über die Garantiezeit hinaus für eine Dauer von insgesamt 60 Monaten ab dem Datum der Geräteaktivierung durch Vaillant („Wartungsperiode“) einen sorglosen Gerätebetrieb durch eine Geräterwartung, umfassende Dienstleistung und Schutz vor ungeplanten Reparaturkosten. Das Vaillant 5-Jahres-Garantieerweiterungs-Paket mit regelmäßigem Geräte- und Effizienz-Check online für Wärmepumpen kombiniert einen physischen Vor-Ort-Wartungsvorgang durch den Vaillant Kundendienst innerhalb eines Wartungsintervalls von 3 Jahren, beginnend mit der Aktivierung der Wärmepumpe mit einem modernen Live Monitoring während der gesamten Wartungsperiode gemäß dem in Punkt 4.61 beschriebenen Leistungsumfang. 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 Effizienz des Heizgeräts gewährleistet. (Abweichend davon Heizungswärmepumpe aroTHERM split 75/5, 105/5 und 125/5: Vor Ort-Wartung im 3. Jahr, sowie jeweils eine Kältekreis-Überprüfung im 2. und 4. Jahr der Wartungsperiode gemäß Verordnung (EU) Nr. 517/2014. Siehe abweichende Leistungsbeschreibung unter 4.4.1)

### 1.2 Leistungsumfang

- Durchführung der Vor-Ort-Geräterwartung im dritten Betriebsjahr nach Geräteaktivierung durch den Vaillant Werkskundendienst gemäß der in Punkt 4 angeführten Leistungskataloge
- Durchführung eines regelmäßigen Geräte- und Effizienz-Checks online über die gesamte Wartungsperiode (Abweichend davon Heizungswärmepumpe aroTHERM split 75/5, 105/5 und 125/5: Vor Ort-Wartung im 3. Jahr, sowie jeweils eine Kältekreis-Überprüfung im 2. und 4. Jahr der Wartungsperiode gemäß Verordnung (EU) Nr. 517/2014. Siehe abweichende Leistungsbeschreibung unter 4.4.1)
- Während der gesamten Wartungsperiode verrechnet Vaillant keine Kosten für Arbeits- und Fahrtkosten im Falle einer Gerätestörung.
- Benötigte Ersatzteile sind während der gesamten Wartungsperiode im Pauschalpreis für das Wartungspaket inkludiert.
- Vaillant verrechnet keine Zuschläge auf die Arbeitszeit außerhalb unserer Dienstzeiten (Punkt 3) für eine Reparatur im Rahmen dieses Wartungsvertrags.
- Vaillant gewährleistet im Falle einer Gerätestörung bei kalter Heizung\* das Eintreffen des Kundendiensttechnikers 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 3) 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 Dienstzeit ein, 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.
- Nutzung digitaler Services (z. B. automatische Meldung einer Störung via E-Mail). Voraussetzung ist ein kompatibles Internetkommunikationsmodul von Vaillant und eine aufrechte Verbindung mit dem Internet. (Details siehe Punkt 1.5)
- Die Wartung kann im Zeitraum von Oktober bis März nur nach Verfügbarkeit durchgeführt werden.
- Außerhalb der Normalarbeitszeit (Punkt 3), an Samstag, Sonn- und Feiertagen werden keine Wartungen durchgeführt.

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.

### 1.3 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. Eventuell darüber hinaus gehendes Material wird gesondert nach Listenpreis verrechnet.

### 1.4 Allgemeine Bestimmungen

Dienstleistungen, die nicht von den unter Punkt 4 beschriebenen „Auszuführenden Arbeiten“ dieser Vertragsbedingungen 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.5159-2 entspricht; Vaillant übernimmt ferner keine Haftung für Schäden, die durch Feuer, Bruch, Einfrieren, Korrosion von Heizkesseln, Heizkörpern, Zuleitungen und dergleichen oder durch Wassereintrich 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 dieser Wartungsvereinbarung sind, entstehen.

### 1.5 Digitale Services mit Internetanbindung

Voraussetzung für die Durchführung dieses Wartungsvertrages und die Erbringung der unter Punkt 4.6 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>.

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



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. Vaillant macht Kunden nach 48 Stunden aktiv auf eine getrennte Internetverbindung aufmerksam. 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 Vertraghttps:durchführung 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 kontaktiert werden soll bzw. die Online-Inspektions-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. Der Kunde hat hierzu Vaillant eine E-Mail Adresse bekanntzugeben und Vaillant im Falle von Änderungen während der Vertragslaufzeit zu informieren. 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.

Unter den genannten Voraussetzungen verpflichtet sich Vaillant nach Eingang einer durch das Gateway übermittelten Meldung zu den Dienstzeiten (Punkt 3) mit dem Kunden zwecks Terminvereinbarung in Kontakt zu treten. Trifft eine Störungsmeldung außerhalb der Dienstzeiten ein, so tritt Vaillant am darauffolgenden Tag zu den Dienstzeiten mit dem Kunden in Kontakt. Erst nach Terminvereinbarung wird ein Kundendiensttechniker 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.

## 1.6 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 Personenschaden. 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.

## 1.7 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 1.5 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, 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 kann 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.

(b) Vaillant verarbeitet die genannten Daten zum Zweck der Erfüllung der Wartungsvereinbarung 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.

(c) 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. 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](mailto: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 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 <https://www.vaillant.at/datenschutz> einsehbar.

### 1.8 Umfang der von Vaillant zu erbringenden Leistungen

Die von Vaillant zu erbringenden Wartungsarbeiten umfassen jene Arbeiten, die im Punkt 4 dieses Wartungsvertrages unter „Auszuführende Arbeiten“ bzw. Punkt 1.5 „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 diese 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 1.8 hierfür nicht in Anspruch genommen werden. Ferner kann die gewährleistungsunabhängige Befreiung von Arbeits- und Fahrtkosten gemäß Punkt 1.2 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 Raumtemperatur, Uhr oder Absenkezeiten am Raumthermostat oder Heizungsregler, Nachfüllen des Heizungswassers, etc.)

### 1.9 Vertragslaufzeit

(a) Vertragslaufzeit: Dieser Wartungsvertrag wird für einen Zeitraum von 60 Monaten ab Aktivierung des von diesem Vertrag umfassten Gerätes durch Vaillant („Wartungsperiode“) abgeschlossen und tritt mit Zahlung des vollständigen Wartungsentgeltes durch den Kunden gemäß Punkt 2 in Kraft. Eine ordentliche Kündigung dieses Wartungsvertrages ist ausgeschlossen.

(b) Rücktritt vom Vertrag für Verbraucher: Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) und hat er diesen Wartungsvertrag 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 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) Übermittlung der Kündigung bzw. Rücktrittserklärung: Eine 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](mailto:wartung@vaillant.at)) an die Vaillant Wartungsabteilung zu übermitteln.

## 2. Wartungsentgelt, Wertsicherung und Zahlung

2.1 Die in diesem Wartungsvertrag angeführten Entgelte gelten für die gesamte Wartungsperiode und unterliegen keiner Wertsicherung.

2.2 Das sich aus diesem Wartungsvertrag ergebende Wartungsentgelt ist vom Kunden zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses mittels einer der von Vaillant angebotenen Zahlungsmethoden an Vaillant zu bezahlen.

1) Soleflüssigkeiten sind im Ausmaß von 10 Liter bei der Wärmepumpe vorrätig zu halten

2) Die Vaillant Group Austria GmbH kann nur Soleflüssigkeiten ergänzen, prüfen und zur Verfügung stellen, wenn die von Vaillant vertriebenen Flüssigkeiten in der Anlage befüllt sind.

## 3. Normalarbeitszeiten und Dienstzeiten

Normalarbeitszeit und Dienstzeit im Sinne dieser Vertragsbedingungen 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 So von 07:30 bis 20:00 Uhr.

Erreichbarkeit: Täglich Mo bis So von 00:00 bis 24:00 Uhr im Internet via <https://www.vaillant.at/servicekontakt> oder telefonisch unter +43 5 70 50 / 21 00.

Vaillant ist berechtigt, die Normalarbeitszeiten und Dienstzeiten gemäß dieser Wartungsvereinbarung 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.

## 4. Auszuführende Arbeiten nach Gerätetypen

Die Vor-Ort-Wartung findet innerhalb des dritten (3.) Jahres der Wartungsperiode statt. Die Beurteilung und Entscheidung, zu welchem konkreten Zeitpunkt die Vor-Ort-Wartung erfolgt, wird ausschließlich von Vaillant auf Basis der sich aus der digitalen Fernbetreuung ergebenden Parameter getroffen..

### 4.1 Heizungswärmepumpen Sole und Wasser flexoTHERM, flexoCOMPACT; Gerät der exklusiv-Linie (Intervall: Vor-Ort-Wartung im 3. Jahr der Wartungsperiode)

1. Füllstand des Sole-Ausdehnungsgefäß prüfen
2. Soledruck prüfen <sup>1,2)</sup>
3. Frostsicherheit der Soleflüssigkeit prüfen <sup>1)</sup>
4. PH-Wert der Soleflüssigkeit prüfen <sup>2)</sup>
5. Fülldruck der Heizung prüfen
6. Wasserfilter bei Brunnenausführung mittels Sichtprüfung prüfen
7. Netzspannung messen
8. Stromaufnahme pro Phase messen
9. Anschlussklemmen nachziehen
10. Umschaltung Warmwasser prüfen
11. Druck und Temperatur im Kältekreislauf prüfen
12. Kältekreislauf mittels Kältegasdetektor und Sichtprüfung auf Dichtheit prüfen
13. Funktion der Regel- und Sicherheitspressostate prüfen
14. Einstell- und Fühlerwerte des Reglers prüfen
15. Reglerparametrierung und Bedienungseinweisung des Reglers gemeinsam mit dem Nutzer der Heizungsanlage
16. Elektrische Sicherheitsprüfung lt. ÖVE 8701 durchführen
17. Gerät auf ordnungsgemäße Funktion prüfen
18. Ausstellen des Wartungs-Qualitätszertifikates
19. Dokumentation der Wartungsarbeiten im Anlagenbuch für Heizungs-Wärmepumpen

### 4.2. Heizungswärmepumpen Luft flexoTHERM; Gerät der exklusiv-Linie (Intervall: Vor-Ort-Wartung im 3. Jahr der Wartungsperiode)

1. Füllstand des Sole-Ausdehnungsgefäß prüfen
2. Soledruck prüfen <sup>1,2)</sup>
3. Frostsicherheit der Sole prüfen
4. Fülldruck der Heizung prüfen
5. Netzspannung messen
6. Stromaufnahme pro Phase messen
7. Anschlussklemmen nachziehen

8. Umschaltung Warmwasser prüfen
9. Druck und Temperatur im Kältekreislauf prüfen
10. Kältekreislauf mittels Kältegasdetektor und Sichtprüfung auf Dichtheit prüfen
11. Funktion der Regel- und Sicherheitspressostate prüfen
12. Einstell- und Fühlerwerte des Reglers prüfen
13. Verdampfer nach Bedarf reinigen (Im Zuge der vor Ort Wartung)
14. Luftansauggitter und Lüfterrad prüfen und bei Bedarf reinigen
15. Kondenswasser Ablauf bzw. Wanne auf freien Ablauf prüfen und ggf. reinigen
16. Elektrische Sicherheitsprüfung lt. ÖVE 8701 durchführen
17. Gerät auf ordnungsgemäße Funktion prüfen
18. Reglerparametrierung und Bedienungseinweisung des Reglers gemeinsam mit dem Nutzer der Heizungsanlage
19. Ausstellen des Wartungs-Qualitätszertifikates
20. Dokumentation der Wartungsarbeiten im Anlagenbuch für Heizungs-Wärmepumpen

#### **4.3 Heizungs-Wärmepumpen Luft aroTHERM plus Monoblock Gerät der plus-Linie (Intervall: Vor-Ort-Wartung im 3. Jahr der Wartungsperiode)**

1. Füllstand des Sole - Ausdehnungsgefäß prüfen
2. Soledruck prüfen <sup>1,2)</sup>
3. Frostsicherheit der Sole prüfen
4. Vorhandenes internes Ausdehnungsgefäß prüfen, ggf. nachfüllen
5. Fülldruck der Heizung prüfen
6. Netzspannung messen
7. Stromaufnahme pro Phase messen
8. Anschlussklemmen nachziehen
9. Umschaltung Warmwasser prüfen
10. Druck und Temperatur im Kältekreislauf prüfen
11. Kältekreislauf mittels Kältegasdetektor und Sichtprüfung auf Dichtheit prüfen
12. Einstell- und Fühlerwerte des Reglers prüfen
13. Verdampfer nach Bedarf reinigen
14. Luftansauggitter und Lüfterrad prüfen und bei Bedarf reinigen
15. Kondenswasser Ablauf bzw. Wanne auf freien Ablauf prüfen und ggf. reinigen
16. Elektrische Sicherheitsprüfung lt. ÖVE 8701 durchführen
17. Gerät auf ordnungsgemäße Funktion prüfen
18. Reglerparametrierung und Bedienungseinweisung des Reglers gemeinsam mit dem Nutzer der Heizungsanlage
19. Ausstellen des Wartungs-Qualitätszertifikates
20. Dokumentation der Wartungstätigkeiten im Anlagenbuch für Heizungs-Wärmepumpen

##### **Zusätzlich bei verbautem Uni Tower:**

1. Speicherschutzanode prüfen ggf. erneuern
2. Speichersicherheitsgruppe auf Funktion und Ansprechdruck prüfen
3. Sichtprüfung des Warmwasserspeichers auf Dichtheit

#### **4.4 Heizungs-Wärmepumpe aroTHERM Split (35/5 & 55/5) Gerät der plus-Linie (Intervall: Vor-Ort-Wartung im 3. Jahr der Wartungsperiode)**

1. Fülldruck der Heizung prüfen
2. Vorhandenes internes Ausdehnungsgefäß prüfen, ggf. nachfüllen
3. Netzspannung messen
4. Stromaufnahme pro Phase messen
5. Anschlussklemmen nachziehen
6. Umschaltung Warmwasser prüfen
7. Druck und Temperatur im Kältekreislauf prüfen
8. Kältekreislauf mittels Kältegasdetektor und Sichtprüfung auf Dichtheit prüfen
9. Funktion der Regel- und Sicherheitspressostate prüfen
- 1) Soleflüssigkeiten sind im Ausmaß von 10 Liter bei der Wärmepumpe vorrätig zu halten
- 2) Die Vaillant Group Austria GmbH kann nur Soleflüssigkeiten ergänzen, prüfen und zur Verfügung stellen, wenn die von Vaillant vertriebenen Flüssigkeiten in der Anlage befüllt sind.

10. Einstell- und Fühlerwerte des Reglers prüfen
11. Verdampfer nach Bedarf reinigen
12. Luftansauggitter und Lüfterrad prüfen und bei Bedarf reinigen
13. Kondenswasser Ablauf bzw. Wanne auf freien Ablauf prüfen und ggf. reinigen
14. Elektrische Sicherheitsprüfung lt. ÖVE 8701 durchführen
15. Gerät auf ordnungsgemäße Funktion prüfen
16. Reglerparametrierung und Bedienungseinweisung des Reglers gemeinsam mit dem Nutzer der Heizungsanlage
17. Ausstellen des Wartungs-Qualitätszertifikates
18. Dokumentation der Wartungstätigkeiten im Anlagenbuch für Heizungs-Wärmepumpen

##### **Zusätzlich bei vorhandenem Uni Tower:**

1. Speicherschutzanode prüfen ggf. erneuern
2. Speichersicherheitsgruppe auf Funktion und Ansprechdruck prüfen
3. Sichtprüfung des Warmwasserspeichers auf Dichtheit

#### **4.4.1 Heizungs-Wärmepumpe aroTHERM Split (75/5, 105/5 und 125/5) Gerät der plus-Linie Vor Ort-Wartung im 3. Jahr, sowie jeweils eine Vor-Ort-Kälte- kreis-Überprüfung im 2. und 4. Jahr der Wartungsperiode gemäß Verordnung (EU) Nr. 517/2014**

##### **Leistungen im 2. und 4. Jahr:**

1. Druck und Temperatur im Kältekreislauf prüfen
2. Kältekreislauf mittels Kältegasdetektor und Sichtprüfung auf Dichtheit prüfen
3. Funktion der Regel- und Sicherheitspressostate prüfen
4. Elektrische Sicherheitsprüfung lt. ÖVE 8701 durchführen
5. Dokumentation der Wartungstätigkeiten im Anlagenbuch für Heizungs-Wärmepumpen

##### **Leistungen im 3. Jahr:**

1. Fülldruck der Heizung prüfen
2. Vorhandenes internes Ausdehnungsgefäß prüfen, ggf. nachfüllen
3. Netzspannung messen
4. Stromaufnahme pro Phase messen
5. Anschlussklemmen nachziehen
6. Umschaltung Warmwasser prüfen
7. Druck und Temperatur im Kältekreislauf prüfen
8. Kältekreislauf mittels Kältegasdetektor und Sichtprüfung auf Dichtheit prüfen
9. Funktion der Regel- und Sicherheitspressostate prüfen
10. Einstell- und Fühlerwerte des Reglers prüfen
11. Verdampfer nach Bedarf reinigen
12. Luftansauggitter und Lüfterrad prüfen und bei Bedarf reinigen
13. Kondenswasser Ablauf bzw. Wanne auf freien Ablauf prüfen und ggf. reinigen
14. Elektrische Sicherheitsprüfung lt. ÖVE 8701 durchführen
15. Gerät auf ordnungsgemäße Funktion prüfen
16. Reglerparametrierung und Bedienungseinweisung des Reglers gemeinsam mit dem Nutzer der Heizungsanlage
17. Ausstellen des Wartungs-Qualitätszertifikates
18. Dokumentation der Wartungstätigkeiten im Anlagenbuch für Heizungs-Wärmepumpen

##### **Zusätzlich im 3. Jahr bei vorhandenem Uni Tower:**

1. Speicherschutzanode prüfen ggf. erneuern
2. Speichersicherheitsgruppe auf Funktion und Ansprechdruck prüfen
3. Sichtprüfung des Warmwasserspeichers auf Dichtheit

#### **4.5 Heizungs-Wärmepumpe Luft versoTHERM; Gerät der plus-Linie (Intervall: Vor-Ort-Wartung im 3. Jahr der Wartungsperiode)**

1. Einstell- und Fühlerwerte des Reglers prüfen
2. Fülldruck der Heizung prüfen ggf. auffüllen
3. Vorhandenes internes Heizungsausdehnungsgefäß prüfen ggf. nachfüllen

4. Netzspannung messen
5. Stromaufnahme pro Phase messen
6. Anschlussklemmen nachziehen
7. Umschaltung Warmwasser prüfen
8. Druck und Temperatur im Kältekreislauf prüfen
9. Kältekreislauf mittels Kältegasdetektor und Sichtprüfung auf Dichtheit prüfen
10. Funktion der Regel- und Sicherheitspressostate prüfen
11. Lüfter auf Verschmutzung kontrollieren und bei Bedarf reinigen
12. Verdampfer nach Bedarf reinigen
13. Kondenswasser Ablauf, Siphon & Wanne auf freien Ablauf prüfen und ggf. reinigen
14. Elektrische Sicherheitsprüfung lt. ÖVE 8701 durchführen
15. Gerät auf ordnungsgemäße Funktion prüfen
16. Reglerparametrierung und Bedienungseinweisung des Reglers gemeinsam mit dem Nutzer der Heizungsanlage
17. Ausstellen des Wartungs-Qualitätszertifikates
18. Dokumentation der Wartungstätigkeiten im Anlagenbuch für Heizungs-Wärmepumpen

#### **4.6 Digitale Services (während der gesamten Wartungsperiode)**

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 jährlich manuelle Kontrolle der Anlagenkonfiguration und der Messdaten durch eine Vaillant Fachkraft plus Erstellung und Versand E-Mail Report
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 Service, welcher innerhalb der Normalarbeitszeit entsprechende störungsbehebende Maßnahmen setzt.

## **5. Allgemeine Bestimmungen**

### **5.1 Anwendbares Recht**

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

### **5.2 Gerichtsstand**

Für alle Streitigkeiten, die eine Wartungsvereinbarung 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 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.



---

## 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 österreichweit, bei Anrufen aus dem Mobilfunknetz ggf. abweichende Tarife - nähere Information erhalten Sie bei Ihrem Mobilnetzbetreiber).

# Kompetente Beratung und Werkskundendienst aus erster Hand.



## Persönliche Beratung im Kundenzentrum

Besuchen Sie eines unserer Kundenzentren in Wien, Traun, Salzburg, Innsbruck oder Graz und lassen Sie sich persönlich vor Ort aus erster Hand beraten.



### 1100 Wien

Clemens-Holzmeister-Str. 6  
Telefon +43 5 7050  
Mo-Do 07.30 - 16.30 Uhr  
Freitag 07.30 - 12.00 Uhr



### 4050 Traun

Egger-Lienz-Straße 4  
Telefon +43 5 7050-4000  
Mo-Do 07.30 - 16.30 Uhr  
Freitag 07.30 - 12.00 Uhr



### 5020 Salzburg

Reichenhaller Straße 23A  
Telefon +43 5 7050-5000  
Mo-Do 07.30 - 12.00 Uhr  
und 12.30-16.30 Uhr  
Freitag 07.30 - 12.00 Uhr



### 6020 Innsbruck

Bleichenweg 13a  
Telefon +43 5 7050-6000  
Mo-Do 07.30 - 12.00 Uhr  
und 12.30-16.30 Uhr  
Freitag 07.30 - 12.00 Uhr



### 8020 Graz

Karlauer Gürtel 7  
Telefon +43 5 7050-8000  
Mo-Do 07.30 - 16.30 Uhr  
Freitag 07.30 - 12.00 Uhr



### Digitaler Schauraum

Erleben Sie die Vaillant Produktwelt in ihrer gesamten Vielfalt auch außerhalb der Öffnungszeiten. Der digitale Schauraum bietet Ihnen die Möglichkeit, sich jederzeit, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, über unsere Wärmepumpen, Gas-Brennwertgeräte und Systemergänzungen, wie z. B. Lüftung, Solarthermie, Photovoltaik oder Regelungstechnik, zu informieren. Besuchen Sie uns virtuell auf [vaillant.at/digitaler-schauraum](https://vaillant.at/digitaler-schauraum)



Mit mehr als 280 Mitarbeitern ist der Vaillant Werkskundendienst an 365 Tagen im Jahr für Sie da. Österreichweit. Auch an Sonn- und Feiertagen von 0 - 24 Uhr.



### Vaillant Werkskundendienst

Unser Kundendienst berät Sie gerne vor Ort. Wir freuen uns über Ihren Anruf unter +43 5 7050/2100 oder schreiben Sie uns auf [www.vaillant.at/servicekontakt](https://www.vaillant.at/servicekontakt).