SOLTHERM® Soltherm AG Zürcherstrasse 16 8852 Altendorf Tel. + 41 055 451 04 80
E-Mail : info@soltherm.ch
Fax. + 41 055 451 04 81
Kundendienst Wärmepumpen Tel. + 41 055 451 04 82

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den Kundendienst der Firma Soltherm AG

Diese AGB regeln die Geschäftsbeziehung zwischen der Soltherm AG und dem Betreiber von Soltherm- Produkten

1. Allgemeines

1.1. Die nachstehenden allgemeinen Bedingungen gelten für die gesamte Geschäftsbeziehung zwischen der Soltherm AG und Kunden, welche Produkte der Soltherm AG (oder ähnliche Fremdprodukte) benutzen und sich zum Zweck der Reparatur, Wartung, Service, etc. an die Soltherm AG wenden (in der Folge Kunde genannt).

1.2. Diese AGB dienen einer klaren Regelung der gegenseitigen Beziehung. Sie werden mit der Erteilung eines Auftrags vom Kunden anerkannt.

1.3. Spezielle Vereinbarungen, die von den vorliegenden AGB abweichen, sind nur gültig, wenn sie schriftlich vereinbart und gegengezeichnet wurden.

1.4. Regelungslücken sind im Sinn und Geist dieser AGB zu füllen. Subsidiär gelten die Regelungen des schweizerischen Obligationenrechts.

2. Betrieb der Anlage / Verhalten bei Störungen

2 .1. Der Soltherm AG ist nicht für den Betrieb oder die Rahmenbedingungen einer Anlage verantwortlich.

2.2. Allfällige Sicherheitsabschaltungen, ausgelöst durch Temperatur-, Druck-, Strömungs- sowie Stromwächter oder dergleichen, schützen die Anlage vor Beschädigung, indem der Betrieb innerhalb der Einsatzgrenzen gehalten wird.

2.3. Bei einer Sicherheitsabschaltung oder bei einer Betriebsstörung soll zuerst mit Hilfe der Betriebsanleitung die Ursache festgestellt werden.

2.4. Mit Hilfe der Regleranleitung ist ebenfalls die richtige Einstellung zu kontrollieren. Kann die Ursache nicht behoben werden, so kann der Installateur oder der örtliche Elektriker beigezogen werden.

2.5. Ein einmaliges Abschalten kann, wie in der Betriebsanleitung beschrieben, quittiert werden. Erst bei nochmaligem Abschalten soll der Soltherm - Kundendienst angefordert werden.

3. Kundendienstanforderungen / konkreter Leistungsinhalt

3.1. Für einen effizienten und wirtschaftlichen Kundendienst-Einsatz durchzuführen, empfiehlt es sich, die Wärmepumpen-Checkliste Nr. 8 der FWS (Förder-Gemeinschaft der Wärmepumpen Schweiz) zu beachten, worin die Zuständigkeit der Fehlersuche festgelegt ist.

3.2. Die vom Kunden gewünschte Dienstleistung wird von der Soltherm AG in einem Aufnahmeblatt als sog. Meldung notiert. Dazu ist eine möglichst präzise Umschreibung des Mangels oder der Störung durch den Kunden nötig, damit der Service effizient und erfolgreich erbracht werden kann.

3.3. Das Aufnahmeblatt wird dem Kunden zur Kontrolle und zur allfälligen Ergänzung zugestellt, zusammen mit den Kundendienstbedingungen. Die unterschriebene Rücksendung gilt als verbindliche Auftragsbestätigung.

3.4 An Hand dieser Angaben wird ein autorisierter Servicetechniker mit dem Kundendienst beauftragt und dieser wird mit dem Kunden einen Besuchstermin vereinbaren.

4. Kundendiensteinsatz

4.1. Aufgabe des Kundendiensteinsatz ist, die Ursache einer Sicherheitsabschaltung oder Betriebsstörung zu ermitteln und sie zu beheben. Soltherm AG ist nicht zuständig für frühere Reparaturen durch Dritte.

4.2 Es ist zu beachten, dass je nach Art der Reparatur (speziell bei Kältemittelverlust und Materialbeschaffung) möglicherweise weitere Einsätze notwendig werden.

4.3 Nach Bedarf wird die Dokumentation der Anlage durch das Erstellen eines Messprotokolls ergänzt.

4.4 Das Ausfüllen des vorgedruckten Arbeitsrapportes mit der Arbeits- inklusive Reisezeit, der Materialeinsatz sowie die Unterzeichnung des Rapportes durch den Auftraggeber und des Servicetechnikers sind Grundlage für die Rechnungsstellung.

5. Wochenende / Feiertag / Pikettdienst

5.1. Angeforderte Kundendiensteinsätze ausserhalb der normalen Arbeitstage werden mit einem Zuschlag von 50 % des Stundenansatzes berechnet.

6. Materialentsorgung

6.1. Die ausgebauten Teile sind Eigentum des Anlagenbesitzers und werden in der Regel auf der Anlage deponiert. Auf Wunsch werden solche Teile auch zur Entsorgung mitgenommen. Dies wird auf dem Rapport vermerkt und die Entsorgungskosten werden nach Aufwand verrechnet.

7. Preise

7.1. Für die Administration des Kundendiensteinsatz sowie für Telefon, Fax und Porti wird ein Bearbeitungsbeitrag gemäss der Aufnahmeliste berechnet.

7.2. Falls Vorbereitungsarbeiten, wie Bereitstellen des Materials, Vormontage oder dergleichen notwendig sind, so werden diese nach dem aktuellen Stundenansatz in Rechnung gestellt.

7.3. Die Arbeitszeit wird auf dem Arbeitsrapport ausgewiesen und muss vom Auftraggeber unterzeichnet werden. Der Stundenansatz ist in der Aufnahmeliste festgelegt. Die Wegpauschale wird nach km abgerechnet.

7.4. Ersatzteile werden nach der gültigen Preisliste verrechnet. Service-Kunden mit Wartungsvertrag erhalten darauf einen Spezialrabatt von 10 %.

7.5. Bei offensichtlich grösserem Serviceaufwand wird ein approximativer Kostenvoranschlag auf dem Arbeitsrapport notiert. Der Auftraggeber hat diesen zu visieren.

8. Zahlungsbedingungen

8.1. Ohne anderslautende schriftliche Vereinbarung wird das Entgelt für den Kundendiensteinsatz jeweils nach einem Einsatz fällig. Die Rechnung ist ohne Abzug innert 10 Tagen zu begleichen. Die vollständige Bezahlung der Rechnung ist Voraussetzung für weitere Kundendiensteinsätze.

8.2. Im Falle einer verspäteten Zahlung ist ein Verzugszins von 5 % geschuldet. Wird auch nach der zweiten

Mahnung nicht bezahlt, wird der Verzugszins erhöht auf den bankenüblichen Verzugszins für Blankokredite. Die Soltherm AG ist berechtigt, dem Besteller für jede Mahnung einen Betrag von Fr. 50.- in Rechnung zu stellen. Weitere Schadenersatzforderungen bleiben ausdrücklich vorbehalten.

8.3. Es werden ausschliesslich Zahlungen direkt an die Soltherm AG anerkannt. Die Forderungen aus Dienstleistungen der Soltherm AG sind grundsätzlich nicht mit Gegenforderungen verrechenbar. Zahlungen dürfen nicht verweigert oder gekürzt werden, indem Gegenforderungen (z.B. wegen Beanstandungen und dergleichen) behauptet werden. Der Kundendiensteinsatz ist insbesondere auch dann zu bezahlen, falls noch weitere Kundendiensteinsätze notwendig werden.

9. Gewährleistung / Haftung für Schäden

9.1. Die Soltherm AG leistet dem Kunden Gewähr für die mängelfreie Beschaffenheit der ausgewechselten Teile sowie für die Mängelfreiheit der Reparatur- und Servicearbeiten.

9.2. **Wichtig:** Die Soltherm AG leistet nur Gewähr auf Reparatur- und Servicearbeiten, die sie tatsächlich ausgeführt hat und zu denen sie beauftragt wurde. Der Inhalt des Serviceauftrages ergibt sich aus der Umschreibung des Mangels bzw. der Störung aus der Meldung bei der Auftragserteilung und aus den festgestellten Ursachen und getroffenen Massnahmen laut Arbeitsrapport.

9.3. Wärmepumpen und dergleichen sind relativ komplexe technische Systeme. Es kann durchaus sein, dass eine erkannte Funktionsstörung zwar mängelfrei behoben wurde, die Anlage jedoch trotzdem aus einem anderen, bisher noch nicht diagnostizierten Grunde nicht richtig funktioniert. Die Verfolgung und Behebung solcher weiterer Funktionsstörungen erfolgt nicht über die Gewährleistung – insbesondere nicht unentgeltlich -, sondern über einen neuen Serviceauftrag.

9.4. Der Kunde hat die Arbeit der Soltherm AG und die Beschaffenheit der neuen Teile umgehend zu prüfen. Falls Mängel festgestellt werden, sind diese sofort schriftlich zu rügen. Wenn der Besteller diese Prüfe- und Rügeobliegenheiten unterlässt, gilt die Arbeit als genehmigt.

9.5. Treten Mängel erst später zu Tage, bzw. waren solche bei einer ordentlichen Prüfung nicht erkennbar (versteckte Mängel), muss die schriftliche Rüge sofort nach Entdeckung erfolgen, ansonsten gilt die Arbeit trotz dieser Mängel als genehmigt.

9.6. Die Gewährleistung dauert 24 Monate ab Kundendiensteinsatz und auf Teile die durch Soltherm AG gewechselt wurden.

9.7. Die Soltherm AG erfüllt ihre Gewährleistungspflicht, indem sie nach eigener Wahl nachbessert, defekte Teile repariert oder neue Ersatzteile liefert. Andere Ansprüche, wie Wandelung, Minderung oder Kündigung des Vertrages sowie Ersatz von Schäden irgendwelcher Art, ist ausgeschlossen.

9.8. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Schäden an der Anlage, die auf höhere Gewalt, unsachgemässe Installation oder Manipulationen des Kunden oder Dritten zurückzuführen sind, wie etwa auf fehlerhafte Anlagekonzepte und Ausführungen, die nicht dem jeweils massgeblichen Stand der Technik entsprechen (z.B. Einsatz von ungeeigneten Wärmeträgern), insbesondere wenn diese nicht mit den Angaben der Wärmepumpen übereinstimmen. Ebenfalls haftet die Soltherm AG nicht bei Nichtbeachtung der technischen Richtlinien über Projektierung, Montage, Betrieb und Wartung sowie unsachgemässe Handlungen Dritter.

9.9. Ebenfalls von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Teile und Betriebsstoffe, die einem technischen Verschleiss unterliegen. Ausgeschlossen ist ferner die Haftung für Korrosionsschäden (insbesondere wenn Wasseraufbereitungs-Anlagen, Entkalker usw. angeschlossen oder ungeeignete Frostschutzmittel beigegeben sind), für Schäden an Wassererwärmer, die durch aggressives Wasser, zu hohen Wasserdruck, unsachgemässes Entkalken oder durch chemische bzw. elektronische Einflüsse usw. verursacht werden.

9.10. Die Soltherm AG übernimmt keine Gewähr mehr, wenn der Kunde oder Dritte ohne die schriftliche Zustimmung der Soltherm AG Änderungen oder Reparaturen an der Anlage vornehmen.

9.11. Haftungsausschluss

Die Soltherm AG übernimmt lediglich Gewähr für die ersetzten Anlageteile selber. Für weitere Schäden, z.B. Mangelfolgeschäden, haftet die Soltherm AG nicht. Insbesondere hat sie nicht einzustehen für Schadenersatz, Auswechslungskosten, Kosten für Feststellung von Schadenursachen, Expertisen von Folgeschäden von Betriebsunterbrechung, Wasser- und Umweltschäden, etc.

9.12 Eine solche Haftung wird – soweit gesetzlich zulässig – **ausdrücklich wegbedungen**. Insbesondere wegbedungen wird die Haftung für leichte Fahrlässigkeit sowie die Haftung für das Verschulden irgendwelcher Hilfspersonen.

10 Inbetriebsetzung / Wartungsverträge

10.1 Die Anforderung einer Inbetriebsetzung hat auf einem dafür vorgesehenen, vollständig ausgefüllten und unterzeichneten Formular zu erfolgen. Das Formular muss mindestens 10 Tage vor der Inbetriebsetzung an die Soltherm AG eingereicht werden. Falls die Soltherm AG auf der Baustelle erscheint, die vorgesehene Inbetriebsetzung jedoch ohne ihr Verschulden nicht durchgeführt werden kann, hat der Auftraggeber die Kosten für ihr Erscheinen zu tragen.

10.2 Die Inbetriebnahme von Wärmepumpen erfolgt anhand der Checkliste Nr. 7 der FWS (Fördergemeinschaft Wärmepumpen Schweiz), worin die Zuständigkeit der am Gewerk Beteiligten festgelegt ist.

10.3 Für wiederkehrende Wartungsarbeiten werden anlagenspezifische Wartungsverträge mit definierten Vertragsbedingungen offeriert. Auch für diese Wartungsverträge gelten grundsätzlich die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingung für den Kundendienst.

11. Erfüllungsort und Gerichtsstand

11.1. Falls nichts anderes vereinbart wurde, ist der Erfüllungsort für alle Ansprüche, die aus diesem Vertrag entstehen, Altendorf.

11.2. **Gerichtsstand** ist grundsätzlich **Lachen SZ**. Die Soltherm AG ist auch berechtigt, am Wohnsitz des Bestellers zu klagen. Bei Verträgen mit Konsumenten ist jedoch Art. 22 des Gerichtsstandsgesetzes vom 24.3.2000 zu beachten.

Bei Streitigkeiten zwischen den Parteien gelangt das am Sitze der Soltherm AG geltende materielle Recht, insbesondere das schweizerische Obligationenrecht, zur Anwendung.

Altendorf, 19. Dezember 2022

Soltherm AG, CH-8852 Altendorf