

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen B2C

(Stand April 2020)

## 1. VERTRAGLICHE GRUNDLAGEN

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (in der Folge „AGB“) gelten für alle Leistungen unseres Kundendienstes an Verbraucher (B2C), insbesondere für Montage, Inbetriebnahme, Inspektion und Störungsbeseitigung, Instandsetzung und Wartung.
2. Die AGB sind auf unserer Website unter [www.daikin.at](http://www.daikin.at) abrufbar und werden dem Kunden auf Wunsch zugesandt.
3. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass unsere Servicemitarbeiter nicht berechtigt sind, von diesen AGB abweichende Individualvereinbarungen mit dem Kunden zu treffen.

## 2. LEISTUNGSUMFANG

1. Aufträge gelten durch uns erst als angenommen, wenn diese von uns ausdrücklich bestätigt oder tatsächlich durch den Kunden erwartet werden.
2. Auch nach Annahme eines Auftrages behalten wir uns den Rücktritt vom Vertrag vor, wenn eine zwischenzeitlich eingeholte Bonitätsauskunft über den Kunden die gänzliche oder teilweise Nichterfüllung durch den Kunden erwarten lässt.
3. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus unserem schriftlichen Angebot oder aus unserer schriftlichen Auftragsbestätigung. Zusätzliche Leistungen, die im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung nicht ausdrücklich angeführt sind und die auf Wunsch des Kunden von uns erbracht werden, werden gesondert gemäß unserer gültigen Preisliste in Rechnung gestellt. Gleiches gilt, wenn erst die Befundaufnahme vor Ort ergibt, dass weitere Leistungen zu erbringen sind.
4. Eine gänzliche oder teilweise Stornierung bzw. Änderung eines Auftrages durch den Kunden ist nur mit unserer Zustimmung zulässig und berechtigt uns, neben den bereits erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine (Storno-)Gebühr in Höhe von 50% des Auftragswerts zuzüglich Reisekosten, mindestens jedoch EUR 250,-, dem Kunden in Rechnung zu stellen.
5. Bei Anlagen mit Fernüberwachung erfolgt ein Einsatz unseres Kundendienstes nur mit entsprechendem Auftrag des Kunden und wenn dies vorher schriftlich vereinbart/beauftragt wurde.
6. Wir erbringen Serviceleistungen ausschließlich für die von uns gelieferten und/oder hergestellten und/oder angebotenen Geräte und Anlagenteile. Vom Leistungsumfang nicht umfasst ist daher unter anderem eine Prüfung fremder Anlagenteile, eine Dichtheitsprüfung von bauseits erstellten Versorgungsleitungen, eine Prüfung elektrischer Versorgungs- bzw. Verbindungsleitungen, ein hydraulischer Abgleich der Anlage. Wir führen bei Anlagen, die auch aus fremden Anlagenteilen bestehen, im Rahmen unserer Serviceleistungen keine Überprüfung der gesamten Anlage durch. Insbesondere wird von uns nicht geprüft, ob die Anlage vollständig ist und ob sie und ihre Sicherheitseinrichtungen den einschlägigen Bestimmungen und dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen.
7. Wir sind nicht verpflichtet, die vom Kunden gemachten Angaben und überlassenen Unterlagen (z.B. Anlagenbeschreibungen, Schemata) auf Richtigkeit zu überprüfen.

## 3. KOSTENVORANSCHLÄGE

1. Kostenvoranschläge sind jedenfalls unverbindlich und freibleibend.
2. Wurde von uns ein Kostenvoranschlag oder ein Pauschalangebot erstellt, wird im Falle von erforderlichen Zusatzarbeiten, die erst bei der Durchführung festgestellt werden können und zur Herstellung der Funktionstauglichkeit erforderlich sind und einen Rahmen von 10% der Gesamtsumme überschreiten, vor deren Ausführung das Einverständnis des Kunden eingeholt.

## 4. PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

1. Die Preise für Dienstleistungen richten sich nach der bei Auftragserteilung jeweils gültigen Service Preisliste, soweit in unserem schriftlichen Angebot nicht anders angeboten. Die Preise verstehen sich – soweit nicht anders angegeben – inkl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. Emballagen und Packmaterial werden nicht zurückgenommen.
2. Dienstleistungen werden grundsätzlich nach tatsächlichem Aufwand zu den vereinbarten Stundensätzen zuzüglich Fahrtkosten gemäß Pauschale oder nach tatsächlichem Aufwand (Km und Zeit) verrechnet.
3. Unsere normalen Servicezeiten sind MO-DO 08:00-17:00 Uhr und FR 07:00-12:30 Uhr. Außerhalb dieser Servicezeiten wird ein Zuschlag auf den Normalarbeitslohn von 50%, für Sonn- und Feiertage sowie in den Nachtstunden von 20:00 Uhr bis 07:00 Uhr wird ein Zuschlag von 100% auf den Arbeitslohn in Rechnung gestellt.
4. Ersatzteile werden auf Basis der jeweils gültigen Preisliste zum Zeitpunkt des Austausches eines Anlagenteils verrechnet. Ersatzteile bleiben bis zur vollständigen Bezahlung der Rechnung unser Eigentum.
5. Wir sind berechtigt, die Erbringung der Leistung von Vorauskasse abhängig zu machen.
6. Die Rechnungslegung erfolgt jeweils nach Ausführung der Leistung. Rechnungen sind, wenn nicht anders angegeben, sofort nach Rechnungslegung ohne jeden Abzug fällig.
7. Bei verspäteter Zahlung sind Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu leisten. Weiters sind wir im Falle des Verzuges berechtigt, alle angefallenen und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen Kosten, insbesondere Mahn- und Inkassospesen, in Rechnung zu stellen, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen.
8. Beanstandungen von Rechnungen, die später als zwei Wochen nach Rechnungserhalt zugehen, werden nicht mehr berücksichtigt.
9. Gegen Ansprüche von uns kann der Kunde – ausgenommen im Fall unserer Zahlungsunfähigkeit – nur mit Ansprüchen, die im rechtlichen Zusammenhang mit seiner Verbindlichkeit gegenüber uns stehen, sowie mit gerichtlich festgestellten oder von uns anerkannten Ansprüchen aufrechnen.

## 5. MITWIRKUNGSPFLICHTEN

1. Der Kunde hat sicherzustellen, dass alle für die Erbringung der von uns geschuldeten Leistungen erforderlichen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig und unentgeltlich erbracht werden.
2. Insbesondere hat der Kunde den Zutritt zu den Anlagen im erforderlichen Umfang zu ermöglichen. Der Kunde stellt auf seine Kosten alle notwendigen technischen Voraussetzungen (z.B. Stromversorgung) zur Verfügung, soweit diese nicht aufgrund besonderer Vereinbarung von uns beizustellen sind. Der Kunde hat auch dafür zu sorgen, dass der jeweilige Einsatzort ausreichend beleuchtet und erforderlichenfalls auch durch Bereitstellung von Leitern und Gerüsten leicht und gefahrfrei für unsere Mitarbeiter zugänglich ist. Der Einsatzort muss ferner mit einem Kundendienstfahrzeug ohne Erschwernisse zu erreichen sein.
3. Bei Anlagen mit Fernüberwachung hat der Auftraggeber die Verbindung zum Telekommunikationsnetz sicherzustellen.
4. Der Kunde leistet alle erforderlichen Aufklärungen und stellt alle erforderlichen Informationen und Unterlagen bereit, um eine reibungslose Erbringung der vereinbarten Leistungen zu ermöglichen. Insbesondere hat der Kunde von ihm oder Dritten vorgenommene Änderungen der Standardeinstellungen, der Regelung und sonstiger Parameter sowie ihm bekannte Schäden der Anlage vor Aufnahme der Serviceleistungen bekanntzugeben.
5. Bei einer Inbetriebnahme hat der Kunde ergänzend die in unseren Inbetriebnahme-Bedingungen genannten Voraussetzungen zu schaffen.
6. Falls der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt, sind wir berechtigt, einen Einsatz abzubrechen. Ferner hat der Kunde darauf zurückzuführende Mehraufwände, einschließlich allfälliger Stehzeiten unserer Mitarbeiter, die kurzfristig nicht anders eingesetzt werden können, sowie Kosten für zusätzlich anfallende Fahrten, gemäß den jeweils gültigen Preisen laut unserer Preisliste zu tragen.

## 6. PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

1. Die Preise für Dienstleistungen richten sich nach der bei Auftragserteilung jeweils gültigen Service Preisliste, soweit in unserem schriftlichen Angebot nicht anders angeboten.
2. Dienstleistungen werden grundsätzlich nach tatsächlichem Aufwand zu den vereinbarten Stundensätzen zuzüglich Fahrtkosten gemäß Pauschale oder nach tatsächlichem Aufwand (Km und Zeit) verrechnet.
3. Unsere normalen Servicezeiten sind MO-DO 08:00-17:00 Uhr und FR 08:00-12:30 Uhr. Außerhalb dieser Servicezeiten wird ein Zuschlag auf den Normalarbeitslohn von 50%, für Sonn- und Feiertage sowie in den Nachtstunden von 20:00 Uhr bis 07:00 Uhr wird ein Zuschlag von 100% auf den Arbeitslohn in Rechnung gestellt.
4. Ersatzteile werden auf Basis der jeweils gültigen Preisliste zum Zeitpunkt des Austausches eines Anlagenteils verrechnet. Ersatzteile bleiben bis zur vollständigen Bezahlung der Rechnung unser Eigentum.
5. Die Rechnungslegung erfolgt jeweils nach Ausführung der Leistung oder nach auftragsbezogener schriftlicher Vereinbarung.
6. Bei einer Stornierung eines Auftrages durch den Kunden oder wenn der Einsatzort / die Anlage nicht erreichbar oder zugänglich ist, werden 50% des Auftragswerts zuzüglich Reisekosten, mindestens jedoch EUR 350,-, dem Kunden in Rechnung gestellt.
7. Wenn nicht anders angegeben, sind Rechnungen sofort nach Rechnungslegung ohne jeden Abzug fällig.
8. Im Übrigen ist Punkt 4 (Preise und Zahlungsbedingungen) unserer Verkaufsbedingungen sinngemäß anzuwenden.

## 7. GEWÄHRLEISTUNG

1. Wir leisten Gewähr für die sorgfältige, sachgemäße Erbringung der Dienstleistungen. Die Erbringung aller Dienstleistungen erfolgt durch fachkundiges Personal.
2. Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn der Kunde erkennbare Mängel nicht innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Ausführung der Dienstleistung, sonstige Mängel nicht unverzüglich nach Feststellung schriftlich anzeigt.
3. Die Gewährleistung und/oder Haftung ist ausgeschlossen für Mängel, die durch unsachgemäße Verwendung oder Behandlung, Nichtbefolgung der Einsatzbedingungen oder Wartungsrichtlinien durch den Kunden oder Dritte, durch übermäßige Beanspruchung oder vom Kunden oder Dritten verwendete ungeeignete Betriebsmittel oder Austauschstoffe oder nicht von Daikin gelieferte Ersatzteile entstanden sind. Die Gewährleistung gilt weiters nicht für die gewöhnliche Abnutzung von Verschleißteilen, wie insbesondere Filter, Brennerdüsen, Kohlebürsten von Motoren, Kupplungen, Elektroden, Schutzanoden, UV-Sonden, Roste, Öl und andere Verbrauchsmaterialien.

## 8. SONSTIGES

1. Die gesamte Hardware für die Fernüberwachungsfunktionalität (ERMC), wie z.B. Modems und Daten/SIM-Karten, die entweder in/auf unseren gelieferten Waren installiert/montiert oder separat an den Kunden geliefert werden, bleiben zu jederzeit das Eigentum von Daikin. Der Kunde hat das Nutzungsrecht während der Fernüberwachungs-Abonnementsperiode und die Hardware ist unmittelbar danach an Daikin zurückzugeben.
2. Soweit hier nicht abweichend geregelt, gelten die Bestimmungen unserer Verkaufsbedingungen, insbesondere betreffend Lieferzeit, Eigentumsvorbehalt, Haftung, Umwelt und Genehmigungen, personenbezogene Daten, Gerichtsstand und anwendbares Recht, sinngemäß auch für Dienstleistungen.

## 9. HAFTUNG

1. Schadenersatzansprüche sind bei leichter Fahrlässigkeit von Daikin ausgeschlossen, ausgenommen bei Personenschäden und bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz. Der Haftungsausschluss gilt ferner nicht für Schäden an einer Sache, die wir zur Reparatur, Instandsetzung, Wartung übernommen haben.

## 10. UMWELT, GENEHMIGUNGEN

1. Der Kunde haftet für alle Kosten, Lasten und Auslagen, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Betriebsbeendigung, Demontage, dem Recycling und der Entsorgung aller oder eines Teils der Waren ergeben und darf bezüglich solcher Aufwendungen keine Regressforderungen an uns stellen oder Beiträge von uns verlangen.
2. Der Kunde ist für die Einholung und Einhaltung sämtlicher relevanter Genehmigungen, Lizenzen, Konzessionen und Bewilligungen von den zuständigen Behörden sowie für die Einhaltung sämtlicher gesetzlichen und behördlichen Auflagen im Zusammenhang mit Lagerung, Montage, Betrieb, Nutzung, Wartung, Reparatur, Transport, Betriebsbeendigung, Demontage, und der etwaigen Entsorgung der Waren verantwortlich.

## 11. PERSONENBEZOGENE DATEN

1. Die personenbezogenen Daten des Kunden, die wir anlässlich eines Auftrages erhalten haben, werden elektronisch gespeichert und für die Zwecke der Auftragserteilung, für das Management der Kundenbeziehung, für unsere interne Buchhaltung und Verwaltung sowie für gesetzliche oder verwaltungsrechtliche Zwecke verarbeitet. Für manche dieser Zwecke könnte es erforderlich sein, die Daten des Kunden Dritten mitzuteilen, aber wir stellen stets sicher, dass die Daten von Dritten vertraulich behandelt und geschützt werden.
2. Der Kunde stimmt zu, dass wir berechtigt sind, Kreditauskunfteien und/oder Kreditversicherungsgesellschaften zu beauftragen, Kreditauskünfte einzuholen oder Kreditüberprüfungen betreffend den Kunden durchzuführen, um die finanzielle Leistungsfähigkeit des Kunden zu überprüfen, und dass wir berechtigt sind, für diesen Zweck Informationen über den Kunden (Name, Geburtsdatum, Rechnungs- und Lieferanschrift) an die CRIF GmbH (Diefenbachgasse 35, 1150 Wien) und ähnliche Unternehmen weiterzugeben.
3. Der Kunde stimmt weiters zu, dass wir und andere Konzerngesellschaften (wie unter [www.daikin.com](http://www.daikin.com) angeführt) die personenbezogenen Daten des Kunden (Name, Adresse, Kontaktdaten, Auftragsdetails, vergangene Aufträge) auch für unsere eigenen Marketingzwecke verwenden und den Kunden über Telefon, E-Mail oder SMS oder durch andere Kommunikationssysteme über unsere Produkte und Dienstleistungen informieren dürfen, die für den Kunden von Interesse sein könnten. Diese Zustimmung kann der Kunde jederzeit widerrufen.
4. Nähere Informationen zum Schutz personenbezogener Daten, zu den verschiedenen Verarbeitungszwecken und Rechtsgrundlagen sowie zu den Rechten betroffener Personen sind in unserer Datenschutzerklärung unter [www.daikin.at](http://www.daikin.at) zu finden.

## 12. GERICHTSSTAND, ANWENDBARES RECHT

1. Für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung wird als Gerichtsstand Wien vereinbart. Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.
2. Alle von uns eingegangenen Vertragsverhältnisse unterliegen österreichischem Recht unter Ausschluss seiner Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts.

## 13. SALVATORISCHE KLAUSEL

1. Im Falle der Ungültigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB oder des zwischen uns und dem Kunden abgeschlossenen restlichen Vertrages berührt dies die Gültigkeit der restlichen Bestimmungen nicht.

Die Geschäftsbedingungen von Daikin sind auch im Internet unter [www.daikin.at](http://www.daikin.at) verfügbar.