

# **Teilnahmebedingungen für die Nutzung der Visual Remote Assistant Services (videoSUPPORT)**

## WICHTIGER HINWEIS:

Die Nutzung der Visual Remote Assistant Services durch den jeweiligen Nutzer kann eine genaue Analyse vor Ort, inklusive der zulässigen Aufstellbedingungen für das jeweilige Vaillant Gerät, nicht vollständig ersetzen. Die Verantwortung für eine regelkonforme Erbringung von Leistungen bzw. eine Planung und Ausführung vor Ort, obliegt daher jedenfalls dem jeweiligen Nutzer.

### 1. Umfang der Visual Remote Assistant Services

- 1.1 Die Vaillant Group Austria GmbH, Clemens-Holzmeister-Straße 6, 1100 Wien (nachstehend „Vaillant“) bietet ihren Kunden (nachstehend „Nutzer“) die Nutzung der Visual Remote Assistant Services (nachstehend „Dienst“) an. Mittels Nutzung des Dienstes kann eine direkte Verbindung zur technischen Hotline von Vaillant mittels Video hergestellt werden, um dem Nutzer vor Ort technische Unterstützungsleistungen zu erbringen.
- 1.2 Nach Zustimmung des Nutzers wird die Bild- und Tonübertragung zwischen der technischen Hotline von Vaillant 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 konzessionierte Fachhandwerksbetriebe der Heizung-Klima-Lüftungs-Branche berechtigt, die ihren Firmensitz in Österreich haben. Der jeweilige Nutzer hat eine missbräuchliche Verwendung des Dienstes durch Dritte zu verhindern. Wenn der Nutzer eine natürliche Person ist und diese Nutzungsbedingungen im Namen einer juristischen Person akzeptiert, erklärt und garantiert er, dass er das volle Recht und die Befugnis hat, diese juristische Person an alle Bedingungen dieser Nutzungsbedingungen zu binden. Wenn der Nutzer eine natürliche Person ist und diese Vereinbarung in seinem eigenen Namen abschließt, erklärt und garantiert er, dass er mindestens achtzehn (18) Jahre alt und voll geschäftsfähig ist.
- 1.4 Ein Rechtsanspruch des Nutzers auf Nutzung des Dienstes besteht nicht. Vaillant kann ohne Angabe von Gründen die Nutzung des Dienstes verweigern. 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. Lizenzbedingungen des technischen Anbieters

Der Dienst werden von Vaillant als Lizenznehmer und unter Verwendung einer webbasierten IT-Lösung des Unternehmens SightCall, Inc. (nachstehend „SightCall“) erbracht. Mit der Nutzung des Dienstes stimmt der Nutzer den jeweils aktuellen Lizenzbedingungen von SightCall zu. Diese können jederzeit unter der Webseite [www.vaillant.at/agb](http://www.vaillant.at/agb) eingesehen werden.

### 3. Gewährleistungs- und Haftungsausschluss

- 3.1 Die zwischen dem Nutzer und Vaillant hergestellte Bildübertragung dient der Erbringung von technischen Unterstützungsleistungen 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, oder dass die von den Benutzern abgerufenen Inhalte oder die Software von SightCall, die als Grundlage für die Anwendung dient, dauerhaft fehlerfrei sind.
- 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 der Website, Interferenzen, Unterbrechungen oder Dienstblöcke verursacht werden oder entstehen könnten. Auslassungen, Mängel oder Überlastung von Telefon- oder Internetleitungen, Ausfälle oder Unterbrechungen des Systems sowie in Bezug auf Schäden oder Schäden, die durch unrechtmäßige Eingriffe in den Dienst verursacht werden, sei es in Form von Malware, Viren, Würmern, Trojanischen Pferden, bösartigem Code oder anderen Ähnlichem.
- 3.4 Ebenso übernimmt Vaillant 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.

### 4. Verantwortung des Nutzers

- 4.1 Der Nutzer hat bei der Nutzung des Dienstes sicherzustellen, dass dabei keine personenbezogenen Daten des Endkunden oder Dritter erfasst werden. Dies umfasst auch die Darstellung von Wohnorten des Endkunden oder 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 über die SightCall-Anwendung einen sofortigen Kommunikationsservice mit ihrer technischen Hotline zur Verfügung, um die Lösung von Fragen im Zusammenhang mit der Wartung von Vaillant bzw. Saunier Duval Geräten zu beschleunigen.
- 5.2 Die Nutzung des Kommunikationsdienstes über SightCall durch

den Nutzer ist freiwillig und wird der Dienst von Vaillant nur erbracht, nachdem der Nutzer den in diesem Dokument enthaltenen Datenschutzzinformatioren ausdrücklicly zugestimmt hat.

5.3 Vaillant erhebt, verarbeitet, speichert und nutzt die zur Erbringung des Dienstes notwendigen Daten – nämlich Firma, Firmenbuchnummer, Kundennummer, Anschrift, Kontaktdaten (E-Mail, Telefon, Fax), Name und E-Mail-Adresse des Nutzers, registrierte Geräte, Geräteadressen, sowie weitere im Zuge der Erbringung des Dienstes anfallende Daten, wie beispielsweise Ton- und Bildaufnahmen und Korrespondenzen wie beispielsweise Chat-Nachrichten, IP-Adresse (Extrapolation auf Stadt, Ländercode und Ländername mit GeoIP), sitzungsinitierte Daten (Anrufdauer, Enddatum des Anrufs, Startdatum des Anrufs, Sitzungsdauer, Sitzungsbilder, 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](mailto: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](http://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 Jänner 2024, vorbehaltlich Satz- und Druckfehler.