



Werkskundendienst

myVaillant365

Unsere Servicemodelle für die neuesten Gas-Brennwert-Geräte* schützen mit laufendem Service, Fern-Betreuung und Wartung - für mehr Komfort, Sicherheit und Kostenschutz.



**Wir müssen
nicht vor Ort sein,
um immer für Sie
da zu sein!**

*der Modellreihe ecoTEC¹ 1-5 oder 1-7
Änderung Produktliste vorbehalten.
Aktuelle Produktliste siehe www.vaillant.at

Unsere eco-Produktfamilie wirtschaftlicher Gas-Brennwertgeräte zeichnet sich durch eine hohe Heizenergieeffizienz von bis zu 94 % aus.

Stand 06/2026



Vaillant

KUNDENDIENST



„Sei innovativ,
hör auf deine Kunden.
Und lerne
immer dazu.“

Johann Vaillant
Firmengründer

Noch mehr Informationen

Für detaillierte Beschreibungen der Servicepakete besuchen Sie den Bereich „Service/Wartung“ auf vaillant.at oder scannen den QR-Code.



Wir sind für Sie da

Wenden Sie sich 365 Tage im Jahr an unsere Servicefachkräfte vor Ort, telefonisch unter +43 5 7050 - 2100, per Mail an termin@vaillant.at, oder via Kontaktformular auf vaillant.at/servicekontakt.

Servicevertrag

myVaillant365 gilt nur für **Gas-Brennwert-Wandheizgeräte der Modellreihe ecoTEC 1-X.**

Sollten Sie für Zusatzgeräte, die Bestandteil Ihrer Heizungsanlage sind (z. B. indirekter Speicher,...), einen Servicevertrag wünschen, dann wählen Sie dies bitte am Bestellformular auf Seite 5 aus.



myVaillant365 für Ihr ecoTEC 1-X Produkt: Was Sie unbedingt wissen sollten!

Bei unseren Serviceprodukten halten wir uns bis heute an das Motto des Vaillant Firmengründers: Wir entwickeln diese stetig weiter, lassen die Wünsche von Kundinnen und Kunden einfließen und informieren verlässlich über Ihre Vorteile.

Permanente Betreuung und Service sind wichtig.

Moderne Gas-Heizungen und Warmwasser-Erzeuger von Vaillant sind sicher, effizient und zuverlässig – damit das lange so bleibt, müssen sie gut, am besten täglich, betreut und regelmäßig vor Ort serviert werden.

Wie oft sollte die Gas-Heizung gewartet werden?

Ohne Online-Betreuung braucht es 1x/Jahr einen Vor-Ort-Servicecheck bzw. -Wartung, um ein Mindestlevel an Betriebssicherheit sicherzustellen. Mit dem 365 Tage Online-Monitoring ist ein Vor-Ort-Wartungstermin nur alle zwei Jahre nötig. Sollte das Heizgerät jedoch pro Jahr mehr als 3.500 Betriebsstunden (das entspricht einer Laufzeit von mehr als 10 Stunden pro Tag) oder mehr als 25.000 Brennerschaltspiele aufweisen, muss ebenfalls einmal im Jahr gewartet werden. Hier hat Vaillant für Sie ein entsprechendes Online-Monitoring aufgebaut, das Sie rechtzeitig über extrem intensive Nutzung informiert und automatisch das Vor-Ort-Serviceintervall anpasst.

Was wird bei der Vor-Ort-Wartung gemacht?

Wir nehmen ein vollumfängliches Service inkl. Wartung nach Herstellervorgaben bzw. geltenden Normen und Gesetze vor – dazu werden Gerätedaten analysiert und Einstellungen optimiert. Zusätzlich wird Ihr Vaillant Produkt täglich von unseren technischen Experten aus der Ferne betreut und überwacht.

Welche Kosten fallen bei Service oder Reparatur an?

Je nach Servicepaket sind Kosten für Arbeitszeit, Fahrtkosten und Ersatzteile abgedeckt. Für Einsätze an Sonn- und Feiertagen können Zuschläge anfallen.

Wie oft ist die Vertragspauschale zu bezahlen?

Unsere Verträge sind auf eine Laufzeit von zwei Jahren ausgelegt. Die Vertragspauschale ist jährlich zu entrichten. Mit Bezahlung der Pauschale, profitieren Sie das ganze Jahr von unserem Schutz.



Service- und Wartungspakete orientieren sich an Ihrem Bedarf.

Auch Gas-Brennwert-Geräte der neuesten Generation müssen verlässlich betreut werden. Wir bieten Ihnen drei Servicepakete an* – Sie haben die Wahl.

- ✓ **BASIC Paket:** Tägliches Monitoring und Überwachung Ihres Gas-Gerätes, Kostenschutz von Beginn der Heizsession an, sowie grundlegendes Service zur Sicherstellung der Funktionalität und Effizienz.
- ✓ **COMFORT Paket:** Zusatzvorteile wie schnellere Reaktion im Störfall, Rabatte auf Ersatzteile, keine Zuschläge am Wochenende und Feiertag, sowie erweiterte Serviceleistungen.
- ✓ **PREMIUM Paket:** Umfassendes Betreuungs-, Service- und Reparaturkosten-Schutzpaket – inklusive Ersatzteile und Arbeitskosten.



Mit Fernüberwachung und 365-Tage-Monitoring bleibt Ihr Gerät stets im Blick.

Vaillant-Servicepakete für ecoTEC 1-X Produkte bieten die Möglichkeit zur Fernüberwachung. Eine stabile Internetverbindung in der Nähe Ihres Vaillant Produktes ist ausreichend, um Probleme frühzeitig zu erkennen, automatische Störungsmeldungen abzugeben oder „Energievernichter“ zu identifizieren.

Vorteile der Vaillant-Servicepakete und Fernüberwachung


- ✓ **Kostensparnis:** Frühzeitige Fehlererkennung und Optimierung der Heizanlage können hohe Reparatur- und Energiekosten verhindern.
- ✓ **Transparenz und Flexibilität:** Online-Zugang zu Systeminformationen und automatische Terminerinnerungen machen jedes Service planbar und einfach.
- ✓ **Komfort und Sicherheit:** Regelmäßige Services sichern den reibungslosen Betrieb Ihrer Heizung

*Die Vaillant Service- und Wartungspakete sind Zwei-Jahres-Verträge mit jährlicher Zahlung. Das bietet finanzielle Planbarkeit und langfristige Sicherheit.

Pakete voller Vorteile

Verlassen Sie sich immer auf die beste Betreuung direkt vom Hersteller – persönlich Vor-Ort und aus der Ferne. Dank der 365-Tage-Fernbetreuung sind wir immer für Sie da, auch wenn wir gerade nicht persönlich vor Ort sind.

Sie brauchen nur eine stabile, kabellose Internetverbindung bei Ihrem Gas-Brennwert-Gerät und eine erfolgreiche Aktivierung Ihrer ecoTEC 1-X in der myVaillant App – schon sind Sie mit dabei. Was für unsere Online-Services im Detail zu beachten ist, finden Sie unter www.vaillant.at im Bereich Service unter "Werkskundendienst Digital".

	 BASIC365 2 Jahresabonnement Zahlbar jährlich	 Top Seller COMFORT365 2 Jahresabonnement Zahlbar jährlich	 PREMIUM365 2 Jahresabonnement Zahlbar jährlich
✓ KOMFORT UND PRÄVENTION			
365 Tage Anlagenmonitoring	✓	✓	✓
Automatische Störungsmeldung bei Vaillant	✓	✓	✓
Regelmäßiger E-Mail Bericht zu Anlage und Verbrauch	✓	✓	✓
Fernbetreuung der Anlage	✓	✓	✓
Reaktionszeit im Störfall	Problembehebungsversuch* innerhalb von 24 Stunden	Problembehebungsversuch* innerhalb von 24 Stunden	Sofort* und bei Bedarf innerhalb von 24 Stunden Vor-Ort
€ KOSTENSCHUTZ			
Anfahrt- und Arbeitszeit inklusive	Beginn Heizperiode* + 3 Monate	✓	✓
Wochenend- und Feiertagszuschlag inklusive	–	✓	✓
Rabatt auf Ersatzteile	–	10%	100%
Hardware und Installationskosten für App-Steuerung und Fernbetreuung inklusive	✓	✓	✓
📶 WARTUNG UND SERVICE			
Fixe Vor-Ort-Wartung nur alle 2 Jahre	✓	✓	✓
Jährliche Wartung notwendig	Wenn offline*	Wenn offline*	Wenn offline*
Sicherheitsmessung Elektrik	✓	✓	✓
Sensoren- und Effizienz-Check	✓	✓	✓
Extra-Check aller Gasleitungen im Heizgerät	✓	✓	✓
Abgasmessung laut gesetzlichen Vorgaben	Optional und abhängig vom Bundesland	Optional und abhängig vom Bundesland	Optional und abhängig vom Bundesland

*Ergänzende Beschreibungen zu den Punkten „Reaktionszeit im Störfall“, der "Heizperiode" und "Jährliche Wartung notwendig" finden Sie unter Punkt 7 in unseren Leistungsumfang und Vertragsbedingungen.

Alle Details zu den Servicepaketen finden Sie unter Punkt 2 Leistungsumfang Paketmodelle oder auf unserer Webseite www.vaillant.at im Bereich Service unter "Wartung".

Servicepaket myVaillant365

für Gas-Brennwert-Geräte der Type ecoTEC 1-5 oder 1-7

abgeschlossen zwischen

 Einzelwartung

 Sammelwartung

 Offline Betrieb

dem Kunden / der Kundin (Benutzer/Eigentümer) <small>(Adresse zugleich Rechnungsadresse - Pflichtfelder, bitte vollständig ausfüllen!)</small>	und dem Servicepartner
---	------------------------

Kunden-Nr. Anrede, Titel Vorname Nachname Straße PLZ, Ort Telefon Geburtsdatum	Vaillant Group Austria GmbH Clemens-Holzmeister-Straße 6 1100 Wien Tel. +43 5 7050 - 2100 E-Mail: wartung@vaillant.at Internet: www.vaillant.at
--	--

E-Mail (Pflichtfeld für Kommunikation, Leistungserbringung und Zahlung)	
--	--

Installationsort des Wärmeerzeugers <small>(nur vollständig auszufüllen, wenn von Rechnungsadresse abweichend)</small>	Kontaktdaten <small>(nur vollständig auszufüllen, wenn von Rechnungsadresse abweichend)</small>
---	--

Kunden-Nr. Name Straße PLZ, Ort Telefon	Name Straße PLZ, Ort E-Mail Telefon
--	--

Betreuer der Anlage (Name und Telefonnummer)

Vaillant übernimmt Service- und Wartungsarbeiten sowie tägliches Monitoring an folgendem Gas-Brennwert-Gerät

Type: Installationsdatum:

Seriennummer Type (ausschreiben oder Sticker): Pflichtfeld
--

Seriennummer Kommunikations-Box: Pflichtfeld
--

Erste Vor-Ort-Wartung am (MM.JJJJ): Der Vertrag und sämtliche Vertragsleistungen treten mit Zahlung des Serviceentgelts in Kraft.

Servicepakete (nicht kombinierbar)	Leistungsbeschreibung	Preis pro Jahr inkl. MwSt.
<input type="checkbox"/> Servicepaket BASIC365 für Gasgeräte	siehe Punkt 2.1	€
<input type="checkbox"/> Servicepaket COMFORT365 für Gasgeräte	siehe Punkt 2.2	€
<input type="checkbox"/> Servicepaket PREMIUM365 für Gasgeräte	siehe Punkt 2.3	€
Optional zubuchbar	Leistungsbeschreibung	Preis pro Jahr inkl. MwSt.
<input type="checkbox"/> Indirekt beheizter Speicher	siehe Punkt 4	€
<input type="checkbox"/> Abgasmessung (W, NÖ, OÖ, STK, T)		€

Gesamtpreis inkl. MwSt., gültig im Kalenderjahr des Abschlusses, Zahlungsintervall jährlich €
Gültig für das gesamte 2-jährige Wartungsintervall

Ja, ich möchte von der Vaillant Group Austria GmbH („Vaillant“) im Rahmen der Kundenpflege Werbeeinrichtungen erhalten und stimme hierfür einer Verwendung meiner Daten, auch basierend auf meinem Kunden- und Nutzungsverhalten („Profilierung“ gemäß Art. 4 Z 4 DSGVO), für die unter Punkt 1.8 der Vertragsbedingungen beschriebenen Zwecke, sowie einer Kontaktaufnahme mittels Telefon, SMS, E-Mail oder Brief zu. Ich kann meine Zustimmung hierzu jederzeit per E-Mail an datenschutz@vaillant.at mit Wirkung für die Zukunft fristlos widerrufen.

Den nachfolgend angeführten Leistungsumfang samt Vertragsbedingungen habe ich gelesen und bin damit einverstanden.

Ort	Ort	Vermittlernummer
Datum	Unterschrift Kunde	i.A. Unterschrift Vaillant

Servicepaket myVaillant365

für Gas-Brennwert-Geräte der Type ecoTEC 1-5 oder 1-7

abgeschlossen zwischen

 Einzelwartung

 Sammelwartung

 Offline Betrieb

dem Kunden / der Kundin (Benutzer/Eigentümer) (Adresse zugleich Rechnungsadresse - Pflichtfelder, bitte vollständig ausfüllen!)	und dem Servicepartner
--	------------------------

Kunden-Nr. Anrede, Titel Vorname Nachname Straße PLZ, Ort Telefon Geburtsdatum	Vaillant Group Austria GmbH Clemens-Holzmeister-Straße 6 1100 Wien Tel. +43 5 7050 - 2100 E-Mail: wartung@vaillant.at Internet: www.vaillant.at
--	--

E-Mail (Pflichtfeld für Kommunikation, Leistungserbringung und Zahlung)

Installationsort des Wärmeerzeugers (nur vollständig auszufüllen, wenn von Rechnungsadresse abweichend)	Kontaktdaten (nur vollständig auszufüllen, wenn von Rechnungsadresse abweichend)
--	---

Kunden-Nr. Name Straße PLZ, Ort Telefon	Name Straße PLZ, Ort E-Mail Telefon
--	--

Betreuer der Anlage (Name und Telefonnummer)

Vaillant übernimmt Service- und Wartungsarbeiten sowie tägliches Monitoring an folgendem Gas-Brennwert-Gerät

Type: Installationsdatum:

Seriennummer Type (ausschreiben oder Sticker): <p style="text-align: center;">Pflichtfeld</p>

Seriennummer Kommunikations-Box: <p style="text-align: center;">Pflichtfeld</p>

Erste Vor-Ort-Wartung am (MM.JJJJ): Der Vertrag und sämtliche Vertragsleistungen treten mit Zahlung des Serviceentgelts in Kraft.

Servicepakete (nicht kombinierbar)	Leistungsbeschreibung	Preis pro Jahr inkl. MwSt.
<input type="checkbox"/> Servicepaket BASIC365 für Gasgeräte	siehe Punkt 2.1	€
<input type="checkbox"/> Servicepaket COMFORT365 für Gasgeräte	siehe Punkt 2.2	€
<input type="checkbox"/> Servicepaket PREMIUM365 für Gasgeräte	siehe Punkt 2.3	€
Optional zubuchbar	Leistungsbeschreibung	Preis pro Jahr inkl. MwSt.
<input type="checkbox"/> Indirekt beheizter Speicher	siehe Punkt 4	€
<input type="checkbox"/> Abgasmessung (W, NÖ, OÖ, STK, T)		€

Gesamtpreis inkl. MwSt., gültig im Kalenderjahr des Abschlusses, Zahlungsintervall jährlich €
Gültig für das gesamte 2-jährige Wartungsintervall

Ja, ich möchte von der Vaillant Group Austria GmbH („Vaillant“) im Rahmen der Kundenpflege Werbeeinrichtungen erhalten und stimme hierfür einer Verwendung meiner Daten, auch basierend auf meinem Kunden- und Nutzungsverhalten („Profilerstellung“ gemäß Art. 4 Z 4 DSGVO), für die unter Punkt 1.8 der Vertragsbedingungen beschriebenen Zwecke, sowie einer Kontaktaufnahme mittels Telefon, SMS, E-Mail oder Brief zu. Ich kann meine Zustimmung hierzu jederzeit per E-Mail an datenschutz@vaillant.at mit Wirkung für die Zukunft fristlos widerrufen.

Den nachfolgend angeführten Leistungsumfang samt Vertragsbedingungen habe ich gelesen und bin damit einverstanden.

Ort	Ort	Vermittlernummer
Datum	Unterschrift Kunde	i.A. Unterschrift Vaillant



Leistungsumfang und Vertragsbedingungen

Stand 06/2026

1. Servicevertrag myVaillant365 für Wandhängende Gas-Brennwert-Geräte der Type ecoTEC 1-5 und 1-7

1.1 Allgemeines

Der Vaillant Servicevertrag myVaillant365 für Gas-Brennwert-Wandheizgeräte der neuesten Generation (nachstehend auch „Wärmeerzeuger“ oder „Gerät“) kombiniert abwechselnd einen Vor-Ort-Wartungsvorgang durch den Vaillant Werkkundendienst der Vaillant Group Austria GmbH (nachstehend auch „Vaillant“) innerhalb eines Vertragszeitraums von 2 Jahren (nachstehend auch „Wartungsperiode“), ergänzend zu einem regelmäßigen Brennwert-Vital-Check sowie einem täglichen Monitoring des Wärmeerzeugers, welches nicht nur das 2-jährliche Intervall an Vor-Ort-Wartungsvorgängen ermöglicht, sondern auch anlassbezogene Reparaturerefordernisse erkennbar macht.

Komfort- und auch sicherheitsrelevante Ereignisse, sowie die Notwendigkeit einer zusätzlichen Gerätebetreuung, werden dabei automatisch an Vaillant übermittelt.

Vaillant entsendet auf Wunsch des Kunden entweder eine technische Fachkraft oder setzt sofern möglich alternative Maßnahmen, um die Gerätefunktion wiederherzustellen. Damit ist die volle Sicherheit als auch Effizienz des Heizgeräts gewährleistet. Sofern es sich nicht um das Wartungspaket PREMIUM365 handelt, werden hierfür etwaig benötigte Ersatzteile im Rahmen der Durchführung der Wartung und Reparatur durch den Werkkundendienst vor Ort in Rechnung gestellt.

1.2 Allgemeine Voraussetzungen

Von diesem Servicevertrag umfasst sind nur in Österreich durch einen konzessionierten Fachhandwerksbetrieb installierte Vaillant Wärmeerzeuger, welche durch die Vaillant Group Austria GmbH in Österreich in Verkehr gebracht und von dieser, oder aber dem konzessionierten Fachhandwerksbetrieb, nachweislich aktiviert wurden (ausgenommen davon: Kleinwalsertal. Im Kleinwalsertal können generell keine Service-Leistungen angeboten werden).

Dienstleistungen, die nicht von den unter Punkt 4 beschriebenen „Auszuführenden Arbeiten“ dieser Wartungsbedingungen erfasst sind, werden gesondert verrechnet. Das 2-jährliche Vor-Ort-Serviceintervall (anstatt einmal jährlich) gemäß Punkt 1.1 ist nur unter der Voraussetzung möglich, dass der von diesem Vertrag umfasste Vaillant Wärmeerzeuger 3.500 Betriebsstunden bzw. 25.000 Schaltzyklen pro Vertragsjahr nicht überschreitet, bzw. der Wärmeerzeuger, wie unter Punkt 1.4.1 beschrieben, nicht für einen Zeitraum von insgesamt mehr als 21 Tagen Offline geht. Wird zumindest einer dieser beiden Werte überschritten, oder geht der Wärmeerzeuger offline, so kommt Punkt 1.4.1 zur Anwendung, und es ist auch im zweiten Vertragsjahr eine Vor-Ort-Wartung durchzuführen.

1.3 Technische Voraussetzungen

Diese nachfolgenden Voraussetzungen müssen seitens des Kunden und des Vaillant Wärmeerzeugers erfüllt werden, damit die Leistungen aus diesem Vertrag in Anspruch genommen werden können:

- Die Installation ist eine Standardinstallation für den in der Bedienungs- und Installationsanleitung beschriebenen Verwendungszweck (z.B. keine gewerbliche oder industrielle Nutzung)
- Die Eignung des Wärmeerzeugers für diesen Vertrag wurde anhand eines Vor-Ort-Einsatzes in den letzten 365 Tagen vor Vertragsabschluss durch den Vaillant Werkkundendienst festgestellt.

1.4 Digitale Services

Voraussetzung für die Erbringung der unter Punkt 4.3 beschriebenen Digitalen Services ist, dass der Kunde über ein kompatibles Internet-Kommunikationsmodul von Vaillant verfügt, in Folge "Gateway" genannt, dieses ordnungsgemäß installiert und selbst aktiviert hat, auf seine Kosten betreibt und damit das/die von diesem Servicevertrag umfasste/n Geräte mit dem Internet verbindet und ununterbrochen verbunden hält. Ebenso ist die neueste Version der myVaillant App auf dem Smartphone des Kunden zu installieren und erfolgreich mit dem Vaillant Gateway zu verbinden.

Für den Datenaustausch zwischen Vaillant und dem Wärmeerzeuger bzw. die hierfür etwaig erforderliche Datenweiterleitung seitens des Herausgebers der myVaillant App und Vaillant erteilt der Kunde seine Zustimmung.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass im Rahmen der Erbringung der Digitalen-Services durch Vaillant Geräte- und Betriebsmesswerte, individuelle Verbrauchsdaten, Stör- und Informationsmeldungen sowie Geräte- und Betriebszustände durch das Gateway, welches mit dem Internet verbunden ist, an Vaillant oder aber einen von Vaillant nominierten Dritten übermittelt werden. 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 www.vaillant.at unter "Kundendienst digital" entnehmen.

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.

1.4.1 Offline-Leistungsumfang

Sollte durch den Kunden die Internetverbindung des Wärmeerzeugers nicht dauerhaft aufrechterhalten werden und diese für einen Zeitraum von mehr als insgesamt 21 Tagen unterbrochen sein, oder aber der von diesem Vertrag umfasste Vaillant Wärmeerzeuger die unter Punkt 1.2 und/oder 1.3 angeführten technischen Rahmenparameter nicht mehr erfüllen, so entfällt für Vaillant die Verpflichtung zur Erbringung der Digitalen Services und Vaillant wird auch im 2. Vertragsjahr eine Vor-Ort-Wartung

des Wärmegerätes durchzuführen.

Für den Fall, dass 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, 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 Brennwert-Vital-Check-Kommunikation abgewickelt werden kann. Der Kunde informiert Vaillant, wenn sich die Kontaktinformationen ändern. Die Übermittlung aller sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Servicevertrag ergebenden Berichte an den Kunden, erfolgt ausschließlich im Wege der digitalen Kommunikation mittels E-Mail. 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 Servicevertrag befreit.

Unter den genannten Voraussetzungen verpflichtet sich Vaillant nach Eingang einer durch das Gateway übermittelten Meldung zu den Dienstzeiten (Punkt 6) und entsprechend dem Leistungsumfang des gewählten Servicepakets mit dem Kunden zwecks Terminvereinbarung oder zum Zwecke der Störungsbehebung bzw. -Analyse 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 der Werkskundendienst zur Störungsbehebung entsendet.

Vaillant übernimmt keine Haftung für Schäden 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.

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.

Das Datenvolumen im Rahmen der Nutzung der digitalen Dienste ist abhängig vom Gerät, von der Häufigkeit der digitalen Übertragung und der Menge der übertragenen Daten und somit von der jeweils aktuellen Situation.

1.5 Haftung und Gewährleistung

Vaillant übernimmt keine Haftung für Schäden, die an der Heizungsanlage oder dem Wärmegerät des Kunden durch Heizungswasser entstehen, welches nicht der ÖNORM H 5195-1 bzw. der ÖNORM H 5195-2 entspricht; Vaillant übernimmt ferner keine Haftung für Schäden, die durch Feuer, Bruch, Einfrieren, Korrosion von Heizkesseln, Heizkörpern, Zuleitungen und dergleichen oder durch Wassereintritt 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, mangelhaftem Wasser in Zu- und Ablauf sowie für Schäden, die durch den Einbau von oder den Anschluss an Teilen oder Geräten, die nicht Gegenstand des Servicevertrages sind, entstehen.

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 Servicevertrag ergebenden Auftragssumme je schädigendem Ereignis - außer bei Personenschäden. 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.

1.6 Umfang der von Vaillant zu erbringenden Leistungen

Die von Vaillant zu erbringenden Wartungsarbeiten umfassen jene Arbeiten, die unter Punkt 4 dieses Servicevertrages unter „Auszuführende Arbeiten“ bzw. Punkt 1.4 „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 daher einer vorherigen Abklärung der Durchführbarkeit.

	BASIC365	COMFORT365	PREMIUM365
	2 Jahresabonnement Zahlbar jährlich	2 Jahresabonnement Zahlbar jährlich	2 Jahresabonnement Zahlbar jährlich
Reaktionszeit im Störfall	Problembehebungsversuch innerhalb von 24 Stunden	Problembehebungsversuch innerhalb von 24 Stunden	Sofort und bei Bedarf innerhalb von 24 Stunden Vor-Ort

Abb. 1 Reaktionszeiten laut Leistungsumfang des gewählten Servicepakets

Nach Inkrafttreten des Vertrages verrechnet Vaillant - unabhängig vom Vorliegen eines Gewährleistungsfalles - während des aufrechten Vertrages und abhängig vom gewählten Vertragsmodell, für die Dauer des Wartungsintervalls bzw. bis zur nächsten regulären Vor-Ort-Wartung keine Kosten für Arbeits- und Fahrtkosten bei Reparaturen im Rahmen dieses Servicevertrages.

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, so kann die gewährleistungsunabhängige Befreiung von Arbeits- und Fahrtkosten gemäß diesem Punkt 1.6 hierfür nicht in Anspruch genommen werden.

Ferner kann die gewährleistungsunabhängige Befreiung von Arbeits- und Fahrtkosten gemäß diesem Punkt 1.6 nicht in Anspruch genommen werden, wenn es sich 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.).

Ein von Vaillant ausgebauter Vaillant Ersatzteil verbleibt nach Austausch beim Kunden. Eine Entsorgung des ausgebauten Teils durch Vaillant erfolgt nur nach ausdrücklicher Aufforderung durch den Kunden.

1.7 Zusatzaufwendungen

Wird zur Durchführung der Wartung unter erschwerten Rahmenbedingungen (z.B. Gerät schwer zugänglich, etc.) Zusatzpersonal benötigt, wird Vaillant den Kunden darüber vorab informieren und die Leistungserbringung unter Verrechnung der damit verbundenen zusätzlichen Kosten laut gültiger Preisliste für Dienstleistungen zusätzlich anbieten (siehe <https://www.vaillant.at/privatanwender/service-support/dienstleistungs-preisliste/>).

1.8 Datenverwendung und Datenschutz

(a) Vaillant erhebt, verarbeitet, speichert und nutzt die zur Erbringung der Leistungen aus diesem Servicevertrag notwendigen, durch die Erbringung der Digitalen Services gemäß Punkt 1.4 und Punkt 4.3 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 und Nutzungsverhalten wie unter Punkt 1.4 sowie Punkt 4.3 beschrieben, 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 dieser Daten kann bei Verwendung einer App bzw. im Rahmen der Konnektierung eines Gerätes gemäß Punkt 1.4 auch mittels eines von einem mit Vaillant im Sinne des §189a Z 8 UGB verbundenen Unternehmens ("Vaillant Group") als Verantwortlicher betriebenen Server erfolgen. Hierfür gelten in diesem Fall zusätzlich die für die jeweilige App anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. die Datenschutzerklärung, welche die Datenverwendung regeln, und der Kunde stimmt einer Datenweitergabe durch das jeweilige Unternehmen der Vaillant Group an die Vaillant Group Austria GmbH zu den in diesem Servicevertrag geregelten Zwecken zu.

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

Die genannten Daten werden primär durch die Vaillant Group Austria GmbH als Verantwortlicher 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.

(c) 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.

(d) Die genannten Daten werden für die Dauer des aufrechten Servicevertrages gespeichert und nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungs- und Verjährungsfristen gelöscht. Diese Fristen können bis zu 10 Jahre ab Beendigung der Geschäftsbeziehung betragen. Für Gerätedaten können deutlich kürzere Fristen zur Anwendung gelangen. 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.

1.9 Vertragslaufzeit

(a) Vertragslaufzeit und Vertragsneuabschluss: Dieser Servicevertrag wird für einen Zeitraum von 24 Monaten ("Wartungsperiode") abgeschlossen und tritt mit Zahlung des vollständigen Wartungsentgeltes durch den Kunden gemäß Punkt 3.3 in Kraft.

Er wird abermals für eine weitere Wartungsperiode von 24 Monaten neu abgeschlossen, sollte der Kunde das im jeweiligen Verständigungsschreiben von Vaillant gemäß Punkt 3.2 enthaltene Angebot binnen einer Frist von 4 Wochen ab Übermittlung des Angebots durch Vaillant schriftlich, auf

elektronischem Wege oder aber durch Leistung der Zahlung annehmen. Da es sich hierbei um einen Vertrag über wiederkehrende Leistungen im Sinne des §15 Abs. 1 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) handelt und die von Vaillant aus diesem Servicevertrag zu erbringenden Leistungen im Sinne des §15 Abs. 2 KSchG in Ihrer Gesamtheit als unteilbare Leistungen anzusehen sind, kann dieser Servicevertrag vom Kunden während der Wartungsperiode nicht gekündigt werden.

- b) Rücktritt vom Vertrag für Verbraucher: Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetz KSchG und hat er diesen Servicevertrag weder in den von Vaillant für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Räumen noch bei einem von Vaillant dafür auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgeschlossen, so kann er davon zurücktreten, wobei dieser Rücktritt bis zum Zustandekommen dieses Servicevertrages 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 Servicevertrages zu laufen.
- c) Übermittlung der Kündigung bzw. Rücktrittserklärung: Eine Kündigung bzw. Rücktrittserklärung gemäß den Bestimmungen dieses Servicevertrages ist per Post (Vaillant Group Austria GmbH, Clemens-Holzmeister-Straße 6, 1100 Wien) oder E-Mail (wartung@vaillant.at) an die Vaillant Wartungsabteilung zu übermitteln.

2. Leistungsumfang Paketmodelle

2.1 Wartungspaket BASIC365

Vaillant leistet Gewähr für die einwandfreie Ausführung der Arbeiten gemäß den Bestimmungen dieses Servicevertrages sowie der unter Punkt 4 beschriebenen Leistungen. Ein "Gewährleistungsfall" im Sinne der nachstehenden Bestimmungen liegt vor, wenn die von Vaillant erbrachten Leistungen nicht dem vertraglich geforderten Umfang oder der zugesicherten bzw. bedungenen Qualität entsprechen.

- Durchführung der Gerätwartung Vor-Ort im durch Gesetz oder Herstellerempfehlung vorgegebenen Intervall gemäß der unter Punkt 4 angeführten Leistungen für die jeweilige Gerätetype.
- Nach durchgeführter Vor-Ort-Wartung verrechnet Vaillant - innerhalb der Normalarbeitszeit unabhängig vom Vorliegen eines Gewährleistungsfalls - während der Heizperiode (vom 01. Oktober bis 31. Dezember eines jeden Jahres) keine Kosten für Arbeits- und Fahrtkosten bei einer Gerätestörung bei kalter Heizung*.
- Vaillant gewährleistet im Falle einer Gerätestörung bei kalter Heizung* einen Problembhebungsversuch 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 6) 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 Dienstzeiten, so beginnt der 24 Stunden Zeitraum mit Beginn der nächsten Dienstzeit. Eine Haftung durch Vaillant für die Nichteinhaltung des gewähr-

leisteten 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.

Problembhebungsversuch bedeutet, dass der Vaillant Service sich innerhalb von 24 Stunden um eine Störung kümmert, unabhängig davon, ob sie automatisch erkannt oder vom Kunden gemeldet wurde. Vaillant wird versuchen, das Problem aus der Ferne zu lösen. Wenn das nicht möglich ist, sammelt der Vaillant Werkskundendienst notwendige Informationen zur Störung oder Abweichung und vereinbart einen Vor-Ort-Termin mit dem Kunden, um das Problem zu beheben. Ziel ist es, Störungen oder Abweichungen schnell und effizient zu beseitigen und Komfortunterbrechungen so gering wie möglich zu halten. Der Kunde hat die Möglichkeit zu den Normalarbeitszeiten die „Technischen Services“ von Vaillant zu kontaktieren (Kosten können anfallen bzw. kann dieses Service auch entfallen). Die „Technischen Services“ sind einerseits eine technische Fachabteilung um 5 Mal im Monat Fragen zum Vaillant Wärmerezeuger und seinem Betrieb zu beantworten und können andererseits mittels Fernbetreuungssoftware Einstellungen und Optimierungen nach Kundenwunsch vornehmen. Etwaige hierdurch entstehende Energiemehrverbräuche des Vaillant Wärmerezeugers sind von Vaillant nicht zu tragen.

- Erstellung eines Vaillant Wartungs-Qualitätszertifikats, in dem die durchgeführten Arbeiten dokumentiert werden. 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.
- Tägliches Monitoring des Vaillant Wärmerezeugers auf Störungen und Abweichungen von einem Normalbetrieb.
- Übermittlung eines regelmäßigen Brennwert-Vital-Checks („Digitale Services“) zur Information über den Anlagenzustand.
- Außerhalb der Normalarbeitszeit (Punkt 6) an Samstag, Sonntag und Feiertagen werden keine Wartungen durchgeführt.
- Für Störungseinsätze bei kalter Heizung* außerhalb der Normalarbeitszeit verrechnet Vaillant einen Zuschlag auf die Arbeitszeit, dessen Höhe jederzeit in der aktuellen Preisliste unter <https://www.vaillant.at/privatanwender/service-support/dienstleistungs-preisliste/> eingesehen werden kann.
- Eventuell erforderliches Material wird gesondert nach Listenpreis verrechnet.

2.2 Wartungspaket COMFORT365

Es gilt der Leistungsumfang des Wartungspakets BASIC365 sowie zusätzlich:

- Vaillant gewährt 10 % Rabatt auf alle im Rahmen der Wartung und Reparatur des Heizgerätes benötigten Verschleiß- und Ersatzteile laut Vaillant Preisliste.
- Nach Inkrafttreten des Vertrages verrechnet Vaillant -

unabhängig vom Vorliegen eines Gewährleistungsfalls - während des aufrechten Vertrages für die Dauer der Wartungsperiode bzw. bis zur nächsten regulären Vor-Ort-Wartung keine Kosten für Arbeits- und Fahrtkosten im Falle einer Gerätestörung bei kalter Heizung bei Reparaturen im Rahmen dieses Servicevertrages.

- Vaillant verrechnet bei Reparaturen im Rahmen dieses Servicevertrages keine Zuschläge auf die Arbeitszeit außerhalb unserer Normalarbeitszeiten.
- Dienstleistungen, die nicht von den unter Punkt 4 beschriebenen „Auszuführenden Arbeiten“ dieser Vertragsbedingungen erfasst sind, werden gesondert verrechnet.
Im Rahmen der Wartung oder Reparatur des Wärmeerzeugers verpflichtet sich Vaillant, etwaige Störungen an Zusatzgeräten, wie Reglern oder Speichern, die während des Wartungseinsatzes festgestellt werden, zu beheben.

Regler: Störungen im Regler werden umgehend behoben oder, falls erforderlich, der Regler ausgetauscht.

Speicher: Ist der Speicher in den Wärmeerzeuger integriert, so ist die Wartung sowie die Behebung von Störungen im Rahmen der vertraglich vereinbarten Wartungsleistungen enthalten. Ist der Speicher hingegen als Systemkomponente (separates Gerät) konzipiert, ist diese Komponente kein Bestandteil dieses Vertrags.

Sollte der Kunde Wartungsleistungen für Systemkomponenten wünschen, die nicht Bestandteil dieses Servicevertrages sind, kann ein entsprechendes Zusatzpaket in diesen Vertrag integriert werden. Alternativ kann der Kunde direkt mit Vaillant Kontakt aufnehmen unter der Telefonnummer +43 5 7050 - 2180 oder per E-Mail an wartung@vaillant.at.

2.3 Wartungspaket PREMIUM365

Es gilt der Leistungsumfang des Wartungspakets BASIC365 und COMFORT365, sowie zusätzlich:

- Ersatzteile bei Wartung und Reparatur inklusive (Reparaturkostenschutz) bis zu einem Gerätealter von 12 Jahren ab Installation.
- Vaillant gewährleistet im Falle einer Gerätestörung bei kalter Heizung* einen sofortigen Problembehebungsversuch. Sofort bedeutet, dass der Vaillant Werkskundendienst Störungsmeldungen Montag - Sonntag zwischen 07:00 - 20:00 Uhr umgehend bearbeitet. Vaillant versucht das Problem aus der Ferne zu lösen. Wenn das nicht möglich ist, bereitet Vaillant einen Vor-Ort-Einsatz vor, falls notwendig. Falls ein Vor-Ort-Einsatz notwendig sein sollte, gewährleistet Vaillant das Eintreffen des Werkskundendiensttechnikers 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 innerhalb der Dienstzeiten (Punkt 6) von Vaillant. Erfolgt die Kontaktaufnahme durch den Kunden mit Vaillant bzw. durch Vaillant mit dem Kunden aufgrund der automatisierten Störungsmeldung außerhalb der Dienstzeit, 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 sind, die im Bereich des Kunden liegen oder von Vaillant nicht beeinflusst werden können.

Das Wartungspaket PREMIUM365 erlangt erst nach einer technischen Prüfung und schriftlicher Bestätigung durch Vaillant Gültigkeit. Die Prüfung umfasst Gerätedaten (Alter, Betriebsstunden, etc.) sowie Gerätezustand und betriebliche Parameter des Umfelds (Installationsort und Rahmenbedingungen wie Luftgüte, etc.). Das zu wartende Vaillant Gerät darf zum Zeitpunkt des erstmaligen Vertragsabschlusses nicht älter als 5 Jahre sein. Als Beleg für das Gerätealter gilt die Kaufrechnung oder ein anderer Beleg, welcher in geeigneter Weise das Gerätealter nachweist (z. B. Installationsanzeige). Das Wartungspaket PREMIUM365 endet nach Ablauf des Gerätealters von 12 Jahren automatisch und wird zu diesem Zeitpunkt automatisch in das Paket COMFORT365 umgewandelt. Ab diesem Zeitpunkt gelten die Preisgestaltung, der Leistungsumfang und die Bedingungen des Pakets COMFORT365, welche jederzeit unter www.vaillant.at/agb eingesehen werden können.

3. Wartungsentgelt, Zahlung

3.1 Die in diesem Servicevertrag angeführten Entgelte gelten für einen zusammenhängenden Zeitraum von 24 Monaten, beginnend mit dem Inkrafttreten dieses Servicevertrages („Wartungsperiode“) und sind vom Kunden jährlich zu bezahlen.

3.2 Vaillant steht es frei, dem Kunden vor Ablauf der Wartungsperiode gemeinsam mit der Verständigung des nächsten Wartungstermins die Erbringung der Wartungsleistungen auf der Grundlage dieser Wartungsbedingungen zu dem im Verständigungsschreiben ausgewiesenen Preis anzubieten. Der Kunde ist berechtigt, das Angebot von Vaillant gemäß den Bestimmungen unter Punkt 1.9 (a) anzunehmen, womit ein neuer Servicevertrag für abermals zwei (2) Vertragsjahre abgeschlossen wird.

3.3 Das sich aus diesem Servicevertrag bzw. dem jeweiligen Verständigungsschreiben ergebende Wartungsentgelt ist vom Kunden vollständig vorab oder aber in der in dem jeweiligen Angebot von Vaillant angeführten Frist mit Beginn des jeweiligen Vertragsjahres mittels einer der von Vaillant angebotenen Zahlungsmethoden an Vaillant zu bezahlen, somit vor Ort mittels Bar- oder Kartenzahlung, wobei Vaillant alle gängigen Bankomat-, Debit- und Kreditkarten (VISA, Mastercard) akzeptiert. Darüber hinaus ist eine Zahlung mittels ApplePay oder Google Wallet bzw. bei schriftlicher Rechnungslegung durch Vaillant mittels Überweisung möglich.

3.4 Sammelwartung

Sollte der Kunde einen ermäßigten Preis („Preisermäßigung“) für eine Sammelwartung in Anspruch nehmen, so gilt Folgendes: „Sammelwartung“ bedeutet die Wartung mehrerer Vaillant-Produkte, die am Installationsort des jeweiligen Vertragsprodukts oder in unmittelbarer Nähe dazu installiert sind. Voraussetzung ist, dass mindestens ein weiterer Vertrag für ein Vaillant-Produkt an diesem Standort oder in unmittelbarer Nähe besteht oder abgeschlossen wird. Wenn die Voraussetzungen für eine Sammelwartung aus Sicht von Vaillant erfüllt sind, so profitiert der Kunde von einem Sonderpreis für die Wartung der betreffenden Geräte. Dieser Preis gilt für alle Geräte, die im Rahmen einer Sammel-

*Kalte Heizung beschreibt den Fall, dass das vom Servicevertrag umfasste Vaillant Gerät nicht mehr in der Lage ist, Wärme zu produzieren.

wartungsvereinbarung zusammengefasst werden. Die Wartung dieser Geräte erfolgt gemeinsam an einem festgelegten Termin.

Voraussetzung für die Gewährung der Preisermäßigung ist, dass die Wartungstermine für alle Geräte im Sammelwartungsvertrag gemeinsam vereinbart und an einem gemeinsamen Termin durchgeführt werden. Sollte ein Vertragsnehmer an diesem Termin nicht teilnehmen können, so kann ein individueller Wartungstermin vereinbart werden. Für diesen Einzeltermin wird der reguläre Einzelwartungspreis laut geltender Preisliste der Vaillant Group Austria GmbH berechnet.

Wenn ein oder mehrere Vertragsnehmer aus dem Sammelwartungsvertrag austreten und nachfolgend nur noch ein Vaillant-Produkt im Sammelwartungsvertrag verbleibt, so wird dieser verbleibende Vertrag in einen Einzelwartungsvertrag umgewandelt. Dabei erfolgt eine Preisanpassung entsprechend der dann gültigen Preisliste der Vaillant Group Austria GmbH.

Der Abschluss und die Durchführung der Sammelwartung erfolgen stets unter den im Vertrag vereinbarten Bedingungen. Änderungen oder Ergänzungen bedürfen der schriftlichen Zustimmung von Vaillant.

Mit Abschluss eines Sammelwartungsvertrags erklärt sich der Kunde mit den oben genannten Bedingungen einverstanden.

4. Auszuführende Arbeiten nach Gerätetypen

Die Vor-Ort-Wartung findet zu einem zwischen Vaillant und dem Kunden zu vereinbarenden Zeitpunkt nach Inkrafttreten dieses Vertrages statt. Die Beurteilung und Entscheidung, zu welchem konkreten Zeitpunkt eine weitere Vor-Ort-Wartung erfolgt, wird ausschließlich von Vaillant auf Basis der sich aus der digitalen Fernbetreuung ergebenden Parameter getroffen. Die Vor-Ort-Wartung findet jedoch zumindest alle 24 Monate statt.

4.1 Gas-Brennwert-Wandgerät ecoTEC 1-X

Wartungsintervall 12/24 Monate

1. Vaillant Gerät und Zubehör auf einwandfreie Funktion und Montage überprüfen
2. Luft-Abgas-Führung auf Dichtheit, Beschädigung, ordnungsgemäße Befestigung und korrekte Montage prüfen
3. Internes Ausdehnungsgefäß überprüfen, ggf. nachfüllen
4. Brenner ausbauen und reinigen
5. Primärwärmetauscher reinigen
6. Dämmmatten im Verbrennungsbereich prüfen und beschädigte Dämmmatten austauschen
7. Kondensatleitung reinigen
8. Siphon reinigen
9. Zündelektrode reinigen ggf. erneuern
10. Brennerdichtung austauschen*
11. Regelungselektrode anhand des CO₂-Gehalts prüfen
12. Zulässigen Anlagendruck sicherstellen
13. Sicherheitsventil Sichtprüfung auf Dichtheit und Ansprechdruck
14. Aquasensor auf einwandfreie Funktion prüfen (nur VCW)
15. Verschmutzungen am Gerät und in der Unterdruckkammer reinigen
16. Dichtheit der Brennkammer prüfen
17. Überprüfung der Gasabsperreinrichtung und aller gasführenden Komponenten im Gerät unter Betriebsdruck
18. Nennwärmebelastung prüfen

19. Züandsicherung prüfen
20. Verbrennungsgüte (CO₂, CO) messen
21. Elektrische Sicherheitsüberprüfung ÖVE EN 50678 durchführen
22. Einstellungen der Regelung prüfen ggf. erklären
23. Vaillant Gerät und Zubehör auf einwandfreie Funktion prüfen
24. Regelungselektrode austauschen bei Bedarf, mindestens alle 5 Jahre oder 25.000 Betriebsstunden (beim ersten erreichten Wert)

* die Brennerdichtung ist in den Wartungspaketen BASIC365 und COMFORT365 nicht enthalten

4.2 Indirekt beheizter Speicher

Wartungsintervall 12/24 Monate bei Kombination mit einem Heizgerät aus diesem Vertrag

1. Überprüfung des Allgemeinzustandes
2. Speichersicherheitsgruppe auf Funktion und Ansprechdruck prüfen
3. Schutzanode kontrollieren, ggf. erneuern
4. Warmwasserspeicher Sichtprüfung auf Dichtheit
5. Fühler und Thermostate auf Funktion und Position prüfen
6. Speicher auf ordnungsgemäße Funktion prüfen

4.3 Regelmäßiger Online-Check und Digitale Services

Digitale Services für alle oben angeführten Gerätetypen für die gesamte Vertragsdauer.

1. Tägliches Systemmonitoring des Gas-Brennwert-Gerät, um dessen störungsfreien Betrieb sicherzustellen. Dabei werden alle relevanten Parameter überwacht, um festzustellen, ob jene vom Normbetrieb abweichen. Zudem werden alle sicherheitsrelevanten Komponenten auf Fehler überprüft, um einen sicheren und effizienten Betrieb des Geräts zu ermöglichen.
2. 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.
 - Bei einer Systemstörung kommt es mit einer 15-minütigen Sicherheitsverzögerung zu einer Information des Vaillant Werkskundendienstes, welcher innerhalb der Normalarbeitszeit entsprechende störungsbehebende Maßnahmen setzt.
3. Übermittlung eines regelmäßigen Brennwert-Vital-Checks, welcher wichtige Informationen zum Gerätezustand und Energieverbrauch zusammenfasst.

5. Allgemeine Bestimmungen

5.1 Anwendbares Recht

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

5.2 Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten, die einen Servicevertrag zwischen Vaillant und einem Verbraucher im Sinne des KSchG betreffen, gilt der Gerichtsstand im Inland als vereinbart, in dessen Sprengel der Verbraucher seinen gewöhnlichen Wohnsitz hat. Für alle Streitigkeiten, die einen Servicevertrag zwischen Vaillant und einem Unternehmer betreffen, gilt die Zuständigkeit des sachlich

zuständigen Gerichts in Wien.

6. Normalarbeitszeiten und Dienstzeiten

Normalarbeitszeit und Dienstzeit im Sinne dieses Vertrages 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 Fr. von 07:30 bis 18:00 Uhr.

Dienstzeiten (Bereitschaftszeiten) ganzjährig:

Samstag, Sonn- und Feiertag von 09:00 bis 18:00 Uhr.

Erreichbarkeit: Täglich Mo. bis So. von 07:00 bis 22:00 Uhr via Online-Kontaktformular unter www.vaillant.at/servicekontakt oder telefonisch unter +43 5 7050 - 2100.

Vaillant ist berechtigt, die Normalarbeitszeiten und Dienstzeiten gemäß diesem Servicevertrag 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.

7. Ergänzende Beschreibungen zu "Leistungsübersicht" Seite 4

"Sofort" bedeutet, dass wir Störmeldungen jeden Tag zwischen 07:00 und 20:00 Uhr umgehend bearbeiten. Zuerst versuchen wir, das Problem aus der Ferne zu lösen. Wenn das nicht möglich ist, planen wir einen Besuch vor Ort. Falls nötig, schicken wir direkt unseren Werkskundendienst zu Ihnen.

Der Vor-Ort-Einsatz erfolgt innerhalb von 24 Stunden und wird vorher mit Ihnen abgestimmt.

"Problembehebungsversuch" bedeutet, dass wir uns innerhalb von 24 Stunden um eine Störung kümmern, unabhängig davon, ob sie automatisch erkannt oder von Ihnen gemeldet wurde. Zuerst versuchen wir, das Problem aus der Ferne zu lösen. Wenn das nicht möglich ist, sammeln wir alle notwendigen Informationen und vereinbaren einen Vor-Ort-Termin mit Ihnen, um das Problem zu beheben. Unser Ziel ist es, die Störung schnell und effizient zu beseitigen, um Komfortunterbrechungen so gering wie möglich zu halten.

"Jährliche Wartung notwendig": Sollte Ihre Anlage offline gehen und Sie nicht auf die Hinweise in der myVaillant App sowie auf unsere mehrmaligen E-Mails und Anrufe reagieren, wird Ihre Anlage gemäß den im Vertrag festgelegten Offline-Bedingungen umgestellt. Dies bedeutet, dass Vaillant mindestens einmal jährlich eine Vor-Ort-Wartung durchführt, um ein Mindestlevel an Sicherheit und Anlagenbetreuung zu gewährleisten. Da keine Informationen aus der Ferne beurteilt werden können, ist bei Wartung, Störung und Service ab sofort immer eine persönliche Anwesenheit des Kunden sowie des Vaillant Werkskundendienstes erforderlich.

Bitte beachten Sie außerdem: Die Umstellung wird unabhängig

davon, ob die Anlage online ist, auch fällig, wenn das Gas-Brennwert-Gerät pro Jahr mehr als 3.500 Betriebsstunden und/oder 25.000 Brennerschaltspiele (Vorgaben laut Hersteller) erreicht.

Der Beginn der **"Heizperiode"** ist in jedem Vertragsjahr auf den 01. Oktober festgelegt. Die 3 Monate, in welchen Anfahrt- und Arbeitszeit inklusive sind, sind vom 01. Oktober bis 31. Dezember eines jeden Kalenderjahres definiert, unabhängig vom Vor-Ort-Wartungstermin.



Bestens betreut. Mehrwert ein Geräteleben lang.

Verbinden Sie die Heizung mit dem Internet, steuern Sie von überall auf der Welt Ihre Heizung via Smartphone und genießen Sie dabei vollen Schutz Ihres Gerätes und Ihrer Nutzerdaten. Für flexible Terminbuchungen, Produktregistrierungen, Stammdatenpflege uvm. steht Ihnen das Selbstbuchungs-Portal myVaillant Web zur Verfügung.

Internet-Komfort
und Sicherheit



Geräteaktivierung



Nach der Montage durch den Installationsfachbetrieb aktivieren wir Ihr Gerät und sorgen für eine optimale Geräteeinstellung. Das spart Betriebskosten, erhöht die Sicherheit und schont die Umwelt.

Mit dem Kauf eines Vaillant Gerätes erhalten Sie mindestens 24 Monate Garantie, bei sehr vielen Produktserien sind es sogar 36 Monate. Zusätzlich sind weitere attraktive Garantiepakete buchbar.

Umfangreiche
Garantieleistungen



Vaillant

Für alle, die ihre Wärme, Kälte oder Lüftung zu Hause mit Vaillant genießen, haben wir als Original Vaillant Werkskundendienst ein großes Angebot an speziell abgestimmten Serviceleistungen. Ganz gleich, welche Ansprüche Sie an einen modernen und qualitativ hochwertigen Heizungsservice haben. Ob klassische Services, Verbindung der Heizung mit dem Internet, Analysen, Geräteaktivierung oder Garantien - wir haben eine maßgeschneiderte Lösung für Sie.

Wir gehen dabei mit Ihrer Zeit immer verantwortungsvoll um, machen nicht mehr Vor-Ort-Besuche als nötig und haben unsere Qualität durch den TÜV Österreich zertifizieren lassen.

Unsere Garantie-Erweiterungen (Premium-Verträge) mit dem Original Vaillant Werkskundendienst können die Lebenserwartung Ihres Vaillant Wärme- und Kälteerzeugers verlängern. Sie tragen auch dazu bei, Ihre Betriebskosten zu optimieren.

Service vor Ort & Digital



Vaillant Originalteile erfüllen höchste Qualitätsstandards und stehen vor allem für Langlebigkeit. Unser Werkskundendienst führt für Sie jeweils mehr als 400 Ersatzteile und modernste Messtechnik im PKW mit.

Original Ersatzteile



Im Bedarfsfall setzen bestens geschulte ServicetechnikerInnen Ihr Gerät in Stand. 365 Tage im Jahr vor Ort. Auch an Wochenenden und Feiertags.

Instandsetzung



Der Vaillant Werkskundendienst. Ihr zuverlässiger Partner vor Ort.

Über

220

Service-TechnikerInnen

mit einer mehrmonatigen Grundausbildung und permanenter Weiterbildung sind für Sie im Einsatz.



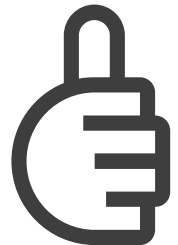
365

Tage im Jahr für Sie erreichbar

85 %

Höchste Zufriedenheit

Mehr als 8 von 10 befragten Kunden attestieren höchste Zufriedenheit mit der durchgeführten Vaillant Dienstleistung und empfehlen Vaillant weiter.



Quelle: Vaillant NPS Umfrage 2025; Stand 09/2025

Beratung und Kontakt

Kontaktieren Sie uns über das Kontaktformular auf vaillant.at/servicekontakt oder rufen Sie uns an: +43 5 7050 - 2100.



Digitale Services

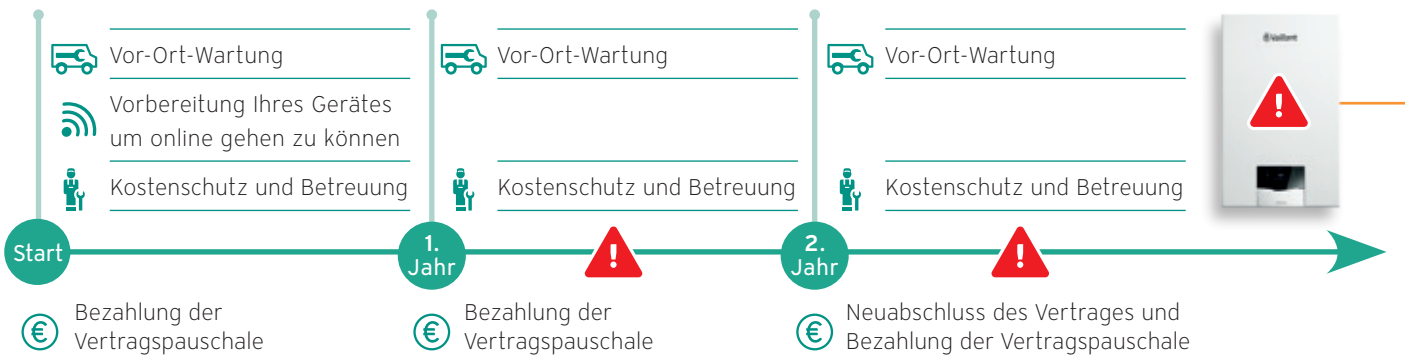
Die Verbindung der Heizung mit dem Internet gewährleistet eine rasche Reaktion und schnellere Lösungen. Hier erfahren Sie mehr: vaillant.at, Bereich Kundendienst Digital.

Vaillant Komfortservice.
Für das gute Gefühl, dass sich jemand um Sie und Ihr Vaillant Gerät kümmert.

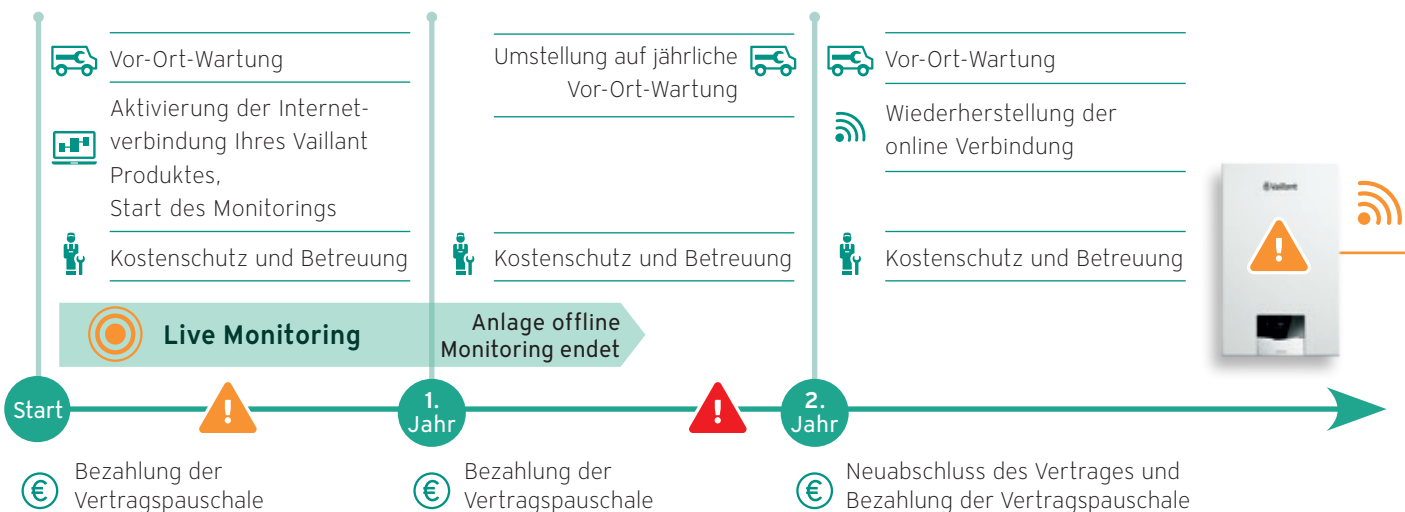
1. Intervalle und Service-Interventionen wenn Ihr Vaillant Gas-Brennwert-Gerät **online** ist.



2. Intervalle und Service-Interventionen wenn Ihr Vaillant Gas-Brennwert-Gerät **offline** ist.



3. Intervalle und Service-Interventionen wenn Ihr Vaillant Gas-Brennwert-Gerät innerhalb der 2-Jahresperiode **offline**, und nicht innerhalb von 21 Tagen wieder online geht.



Störung mit Fern-Wiederherstellung

Ihr Gas-Brennwert-Gerät meldet automatisch eine Störung oder Abweichung an den Vaillant Werkskundendienst

- Der Werkskundendienst sieht sich das Problem genau aus der Ferne an,
- Analysiert die Ursache
 - Ruft Sie nach Bedarf an und bespricht Störungsursache und Lösung
 - Führt die Lösung aus der Ferne, online, für Sie durch

Alle Kosten dieses Fern-Service-Einsatzes sind für Sie als Vertragskundschaft gedeckt

Störung mit Fernbetreuung und Vor-Ort-Einsatz

Ihr Gas-Brennwert-Gerät meldet automatisch eine Störung oder Abweichung an den Vaillant Werkskundendienst

- Der Werkskundendienst sieht sich das Problem genau aus der Ferne an,
- Analysiert die Ursache
 - Stellt dabei fest, die Ursache der Störung ist komplex
 - Führt nach Bedarf eine Datenanalyse über mehrere Tage durch
 - Bereitet mit dem gewonnenen Wissen den Vor-Ort-Einsatz für Sie optimal vor
 - Sie werden von unserem Call-Center Team angerufen um einen Vor-Ort-Termin zu vereinbaren
 - Der Werkskundendienst kommt zu Ihnen Vor-Ort

Je nach Vertragsmodell sind alle Kosten dieses Service Einsatzes für Sie als Vertragskundschaft gedeckt

Je nach Vertragsmodell voll umfänglicher Kostenschutz die gesamten 2 Jahre

Störung / Abweichung

- Sie als Gerätebetreiber merken eine Abweichung oder Störung Ihres Wärmeerzeugers
- Kontaktaufnahme mit dem 365 Tage im Jahr erreichbaren Werkskundendienst
 - Termin für Vor-Ort-Service wird vereinbart
 - Der Werkskundendienst kommt zu Ihnen Vor-Ort
 - Eine persönliche Anwesenheit des Kunden sowie des Vaillant Werkskundendienstes ist immer erforderlich

Je nach Vertragsmodell sind alle Kosten dieses Service Einsatzes für Sie als Vertragskundschaft gedeckt

Je nach Vertragsmodell voll umfänglicher Kostenschutz die gesamten 2 Jahre

Störung mit Fern-Wiederherstellung

Ihr Gas-Brennwert-Gerät meldet automatisch eine Störung oder Abweichung an den Vaillant Werkskundendienst

- Der Werkskundendienst sieht sich das Problem genau aus der Ferne an,
- Analysiert die Ursache
 - Ruft Sie nach Bedarf an und bespricht Störungsursache und Lösung
 - Führt die Lösung aus der Ferne, online, für Sie durch

Alle Kosten dieses Fern-Service-Einsatzes sind für Sie als Vertragskundschaft gedeckt

Störung / Abweichung

- Da der Wärmeerzeuger nicht mehr online ist, merken Sie als Gerätebetreiber eine Abweichung oder Störung Ihres Wärmeerzeugers
- Kontaktaufnahme mit dem 365 Tage im Jahr erreichbaren Werkskundendienst
 - Termin für Vor-Ort-Service wird vereinbart
 - Der Werkskundendienst kommt zu Ihnen Vor-Ort
 - Eine persönliche Anwesenheit des Kunden sowie des Vaillant Werkskundendienstes ist immer erforderlich

Je nach Vertragsmodell sind alle Kosten dieses Service Einsatzes für Sie als Vertragskundschaft gedeckt

Je nach Vertragsmodell voll umfänglicher Kostenschutz die gesamten 2 Jahre

Original

Vaillant Werkskundendienst

Immer für Sie da.

Über 350 Vaillant Mitarbeiter sind in den Werkskundendienstfahrzeugen, am Service-Telefon, über Fernbetriebssoftware oder im Qualitätsmanagement für Sie im Einsatz. Selbst an Feiertagen, Sonntagen und sogar zu Weihnachten und Silvester kümmern wir uns um Ihre Anliegen.

Erreichen können Sie uns unter:

✉ termin@vaillant.at

🌐 vaillant.at/servicekontakt

☎ +43 5 7050 - 2100

oder das myVaillant Web Kundenportal



- ✓ GEPRÜFTE SERVICEQUALITÄT
- ✓ QUALIFIZIERTE EXPERTINNEN
- ✓ ÖSTERREICHWEITES SERVICE



Vaillant Group Austria GmbH
Clemens-Holzmeister-Straße 6 · 1100 Wien
Telefon +43 5 7050 · info@vaillant.at · www.vaillant.at

Vaillant Vertriebsbüros

1100 Wien, Clemens-Holzmeister-Straße 6
4050 Traun, Egger-Lienz-Straße 4
6020 Innsbruck, Bleichenweg 13a
8020 Graz, Karlauer Gürtel 7