



Allgemeine Geschäftsbedingungen. Allgemeine Vertragsbedingungen für Wartungs- und Entstörungsleistungen.

Stand 11/2023

1. Allgemeines

- 1.1 Die nachstehenden Bedingungen gelten für Verträge über die regelmäßige Erbringung von Wartungsleistungen mit oder ohne Entstörungsdienst durch unseren Werkskundendienst in Deutschland.
- 1.2 Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, wir haben diese schriftlich anerkannt.
- 1.3 Unsere Angebote sind freibleibend. Verträge und alle sonstigen Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden), ebenso Erklärungen unserer Vertreter werden erst durch unsere ausdrückliche Bestätigung für uns rechtsverbindlich.

2. Wartungs- und Entstörungsleistungen

- 2.1 Der Wartungsvertrag Classic umfasst die Wartung zum Festpreis ohne Entstördienst.
- 2.2 Der Wartungsvertrag Premium umfasst die Wartung zum Festpreis mit Entstördienst.
- 2.3 Wartung zum Festpreis (Classic / Premium) umfasst folgende Leistungen:
 - Servicehotline 24/7/365 erreichbar
 - An- und Abfahrt zur Wartung
 - Inspektion der Anlage
 - Regelmäßige Wartung nach Herstellervorgaben
 - Dokumentation in Wartungscheckliste
- 2.4 Der Wartungsvertrag Premium beinhaltet neben der Wartung zum Festpreis einen Entstördienst. Dieser umfasst folgende Leistungen ab dem Abschluss des Wartungsvertrages:
 - An- und Abfahrt im Störfall
 - Fehlerbehebung im Störfall

Die Fehlerdiagnose und, falls möglich, die Beseitigung der Störung (sofern vom Kunden beauftragt), kann nach unserer Wahl auch per Datenfernzugriff über das Internet erfolgen.

Der Kunde ist verpflichtet, uns alle zum Zeitpunkt des Abschlusses des Wartungsvertrages vorliegenden Störungen an seiner Anlage mitzuteilen.

- 2.5 Zu unserem Leistungsumfang gehören nicht Wartungs-, Entstör-, Reparatur- und/oder andere Instandsetzungsleistungen, die auf unsachgemäße Benutzung, höhere Gewalt (wie z.B. Unwetter, Feuer, Stromausfall, Blitzschlag, Überschwemmung, Erdbeben, Erdbeben etc.) oder Fehlbedienung zurückzuführen sind, sowie die Beseitigung von Störungen, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorgelegen haben. Ferner erstrecken sich unsere Leistungen nicht auf Betriebsstörungen, die durch folgende Umstände verursacht wurden:
 - Ausfall der elektrischen Stromversorgung
 - Ausfall oder Mängel bei der Gasversorgung
 - nicht fachgerecht durchgeführte Planung, Installation und Einstellung der Anlage
 - falsche Dimensionierung der Anlage
 - Nichteinhaltung der Betriebsbedingungen
 - unsachgemäße Eingriffe

**BOSCH**

Technik fürs Leben

Allgemeine Geschäftsbedingungen. Allgemeine Vertragsbedingungen für Wartungs- und Entstörungsleistungen.

Die Behebung von Störungen, die auf diese Ursachen zurückzuführen sind oder bereits zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorgelegen haben, ist vom Kunden gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

- 2.6 Im Rahmen der Wartung oder des Entstörungsdienstes verwendete Verbrauchsprodukte, Verschleißteile (Dichtmittel, Dichtungen, Zündelektroden etc.) und Ersatzteile sowie deren Einbau sind vom Kunden gesondert zu bezahlen.
- 2.7 Nicht enthalten sind Mehrkosten für schwer zugängliche Anlagen, wie z.B. Inseln, Bergstationen und Schiffsanlagen, soweit uns die erschwerte Zugänglichkeit des Standorts der Anlage vom Kunden nicht ausdrücklich vor Vertragsschluss mitgeteilt wurde.
- 2.8 Den Ausführungstermin der Wartung teilen wir dem Kunden ca. 2 Wochen vor dem avisierten Termin mit. Dort genannte Uhrzeiten gelten nur annähernd. Auf die Durchführung der Arbeiten zu einer mitgeteilten Uhrzeit besteht kein Anspruch. Verzögert sich die Aufnahme der Wartungsarbeiten oder sind diese am vorgesehenen Termin nicht durchführbar, werden wir den Kunden hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen und einen neuen Termin vereinbaren.
- 2.9 Sollte die Durchführung der Wartungsarbeiten zu dem vorgesehenen Termin seitens des Kunden nicht möglich sein, ist uns dies spätestens 2 Tage vor dem geplanten Ausführungstermin mitzuteilen. Wir sind berechtigt, dem Kunden bei schuldhafter verspäteter Mitteilung oder bei Annahmeverzug den uns entstandenen Schaden in Rechnung zu stellen.
- 2.10 Sollte der Kunde nicht die vorgesehene Wartungsleistung in Anspruch nehmen, werden im Störfall trotz bestehendem Wartungsvertrag Premium Kosten für die An- und Abfahrt sowie für die Fehlerbehebung gesondert in Rechnung gestellt.

3. Zahlungsbedingungen

- 3.1 Wartungsleistungen Classic oder Premium werden nach Durchführung der Arbeiten in Rechnung gestellt. Die Rechnungen sind zahlbar durch Überweisung auf ein von uns benanntes Bankkonto. Wir behalten uns vor, die Leistungen nur gegen Vorkasse auszuführen, wenn offene fällige Forderungen gegen den Kunden bestehen.
- 3.2 Andere Zahlungsarten sind nicht zugelassen. Wir weisen unsere Kunden darauf hin, dass unser Personal nicht bevollmächtigt ist, Zahlungen jeder Art entgegenzunehmen.
- 3.3 Der im jeweiligen Wartungsvertrag vereinbarte Festpreis gilt die ersten 12 Monate nach Abschluss des Vertrages. Anschließend erhöht er sich alle 12 Monate um 5 % des jeweils anwendbaren Preises (Vorjahrespreise inkl. etwaiger Preiserhöhungen).
- 3.4 Eine Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

4. Vertragsdauer

- 4.1 Wartungsverträge sind auf 2 Jahre (Mindestvertragslaufzeit) abgeschlossen. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich die Laufzeit auf unbestimmte Zeit. Der Wartungsvertrag kann mit Ablauf der Mindestvertragslaufzeit von jeder Partei unter Einhaltung einer Frist von 1 Monat gekündigt werden. Die Kündigung hat in Textform (z.B. per E-Mail: thermotechnik-wartung@de.bosch.com) zu erfolgen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 4.2 Ein Recht zur außerordentlichen Kündigung des Wartungsvertrag aus wichtigem Grund durch uns besteht insbesondere,
 - a) wenn sich ergibt, dass vom Wartungsvertrag umfasste Arbeiten an Anlagenteilen durchzuführen sind, an denen diese Arbeiten mit den standardmäßig von unseren Kundendienstmitarbeitern mitgeführten Arbeitsmitteln und Sicherungseinrichtungen nicht sicher durchgeführt werden können, z.B. weil auf Grund der Absturzhöhe Arbeiten nur



Allgemeine Geschäftsbedingungen. Allgemeine Vertragsbedingungen für Wartungs- und Entstörungsleistungen.

mittel Hebebühnen, Gerüste oder sonstigen besonderen Absturzsicherungseinrichtungen vorgenommen werden dürfen, oder

- b) wenn der Kunde im Zuge des Vertragsabschlusses unrichtige oder unvollständige Angaben, insbesondere zu Art, Aufbau oder Aufstellort seiner Anlage oder zu den Möglichkeiten eines sicheren Zugangs zur Anlage gemacht hat.

5. Mitwirkung des Kunden

- 5.1 Der Kunde ist für die Voraussetzungen zur ungehinderten Durchführung der jeweiligen Leistungen zum vereinbarten Termin verantwortlich. Insbesondere hat er auf seine Kosten Hilfsmittel wie Strom und Wasser einschließlich der erforderlichen Anschlüsse kostenlos beizustellen und dafür zu sorgen, dass der jeweilige Einsatzort ausreichend beleuchtet und – erforderlichenfalls auch durch Bereitstellung von Leitern – leicht zugänglich ist.
- 5.2 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass für die Anlage die notwendigen Betriebsmittel, insbesondere Brennstoffe wie Gas, Öl, Strom, Holz oder andere erforderliche Brenn- und Betriebsstoffe, in ausreichender Menge zur Verfügung stehen, um die Funktion der Anlage zu testen.
- 5.3 Erweiterungen, Verlegungen, Teilerneuerungen und sonstige Änderungen an der Anlage während der Dauer des Wartungsvertrags müssen uns spätestens 5 Tage vor dem Wartungstermin in Textform (z.B. per E-Mail) mitgeteilt werden.
- 5.4 Können die beauftragten Leistungen aus Gründen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, zum vereinbarten Termin nicht oder nicht vollständig erbracht werden, sind wir berechtigt, Ersatz etwaiger uns dadurch entstehender Mehraufwendungen zu verlangen. Sollte sich das Gerät zu dem zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Zeitpunkt der vorgesehenen Wartung durch einen vom Wartungsunternehmen nicht zu vertretenden Grund nicht in betriebsbereitem Zustand befinden, werden zusätzlich entstandene Kosten gesondert in Rechnung gestellt.

6. Mängel

- 6.1 Wir leisten Gewähr für die sach- und fachgerechte Erbringung der Wartungs- und Entstörungsleistungen. Ist der Kunde Verbraucher iSd § 13 BGB verjähren Mängelansprüche zwei Jahre nach Abnahme der jeweiligen Leistung. Ist der Kunde Unternehmer gemäß § 14 BGB, verjähren Mängelansprüche ein Jahr nach Abnahme der jeweiligen Leistungen. Zur Mängelbeseitigung ist uns eine angemessene Nachfrist zur Nachbesserung zu gewähren. Sollte eine Mängelbeseitigung nicht möglich sein, so kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder das Entgelt angemessen gemindert werden.
- 6.2 Für Schadensersatzansprüche gilt im Übrigen die nachfolgende Ziffer 7. Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen.
- 6.3 Von unserer Mängelhaftung sind nachstehende Fälle ausgeschlossen:
- Schäden, die durch den Kunden oder Dritte verursacht wurden
 - Schäden durch höhere Gewalt oder atmosphärische Einflüsse (Blitzschlag etc.)
 - üblicher bestimmungsgemäßer Verschleiß, wobei die Dauer des Verschleißes deutlich kürzer sein kann als die vorstehend genannte Gewährleistungsfrist. Sofern der Austausch eines Verschleißteiles nach Ablauf seiner üblichen Lebensdauer notwendig wird, begründet dies keine Mängelansprüche.

**BOSCH**

Technik fürs Leben

Allgemeine Geschäftsbedingungen. Allgemeine Vertragsbedingungen für Wartungs- und Entstörungsleistungen.

7. Haftung

- 7.1 Auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen (§ 284 BGB) wegen Verletzung vertraglicher oder außervertraglicher Pflichten (z. B. wegen Verzug oder unerlaubter Handlung) haften wir nur
- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit
 - wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
 - wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels oder Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie
 - in Fällen gesetzlich zwingender Haftung (z.B. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz)
- 7.2 Darüber hinaus haften wir wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten auch bei leichter Fahrlässigkeit. In diesem Fall beschränkt sich unsere Haftung jedoch auf den im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vernünftigerweise vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.
- 7.3 Die vorstehenden Regelungen gelten in gleichem Umfang für unsere Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen. Der Auftragnehmer behält sich vor, die Wartung gegebenenfalls durch eine von ihr beauftragte Firma durchführen zu lassen.
- 7.4 Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

8. Sonstige Bestimmungen

- 8.1 Kostenvoranschläge sind unverbindlich, soweit diese nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.
- 8.2 Wir sind berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen gegebenenfalls von einem Dritten durchführen zu lassen.

9. Rechtswahl und Gerichtsstand

9.1. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 (CISG). Diese Rechtswahl führt nicht dazu, dass dem Kunden der Schutz entzogen wird, der ihm durch diejenigen Bestimmungen gewährt wird, von denen nach dem Recht des Staates, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, nicht durch Vereinbarung abgewichen werden darf (Günstigkeitsprinzip).

9.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung zwischen uns und dem Kunden, sofern er Unternehmer i.d.S. § 14 BGB ist, ist Stuttgart (für amtsgerichtliche Verfahren das Amtsgericht in 70190 Stuttgart). Wir sind jedoch auch berechtigt, den Kunden (i) an unserem Sitz, (ii) am Sitz unserer den Auftrag ausführenden Betriebsstätte, (iii) am Sitz des Kunden, oder (iv) am Erfüllungsort der Lieferverpflichtung zu verklagen. Zwingende ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

10. Teilnichtigkeit

Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich. Anstelle der unwirksamen Punkte treten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften.

11. Information zur Streitbeilegung vor Verbraucherschlichtungsstellen

Wir nehmen nicht an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen teil.

**BOSCH**

Technik fürs Leben

Allgemeine Geschäftsbedingungen. Allgemeine Vertragsbedingungen für Wartungs- und Entstörungsleistungen.

12. Widerrufsrecht (nur für Verbraucher)

12.1 Wenn Sie Verbraucher sind (also eine natürliche Person, die den Vertrag zu einem Zweck schließt, der weder Ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann), steht Ihnen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen ein Widerrufsrecht zu.

12.2 Im Übrigen gelten für das Widerrufsrecht die Regelungen, die im Einzelnen wiedergegeben sind in der folgenden

WIDERRUFSBELEHRUNG:

Widerrufsrecht:

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der Bosch Thermotechnik GmbH, Sophienstraße 30-32, 35576 Wetzlar, Telefon 07153 306 1999, E-Mail thermotechnik-wartung@de.bosch.com, mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs:

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

- Ende der Widerrufsbelehrung-

**BOSCH**

Technik fürs Leben

Allgemeine Geschäftsbedingungen. Allgemeine Vertragsbedingungen für Wartungs- und Entstörungsleistungen.

13. Datenschutzhinweis

Wir verarbeiten die von Ihnen angegebenen Daten, insbesondere die Adresse, Kontaktdaten, Vertragsabwicklungsdaten und Informationen zum installierten Produkt zur Erfüllung vertraglicher Haupt- und Nebenleistungspflichten, zur Erstellung von Angeboten und für Bonitätsprüfungen (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DS-GVO), zur Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DS-GVO), zu Zwecken der Produktbeobachtung und Produktsicherheit auf Grund unserer rechtlichen Verpflichtung und unseres berechtigten Interesses, die Sicherheit unserer Produkte zu gewährleisten (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DS-GVO), zur interessenbasierten Direktwerbung, Koordination des Vertriebs unter Berücksichtigung bestehender Beziehungen zwischen Kunden und Interessenten, Marktforschung, Kundenbefragung und Reichweitenmessung aufgrund unseres berechtigten Interesses an der effizienten Vermarktung unserer Produkte und Leistungen (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DS-GVO), zur Erfassung, Planung und Bearbeitung von Kundendienstesätzen (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DS-GVO, Vertragsabwicklung), zur Wahrung und Verteidigung unserer Rechte und/oder zur Erfüllung von rechtlichen (Aufbewahrungs-)Verpflichtungen (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c, lit. f DS-GVO) sowie zu statistischen Zwecken (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DS-GVO, unser berechtigtes Interesse an der Durchführung statistischer Untersuchungen und der Erstellung statistischer Ergebnisse im Zusammenhang mit unserer wirtschaftlichen Tätigkeit). Ohne die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten können wir Ihnen gegenüber unsere vertraglichen und/oder gesetzlichen Verpflichtungen nicht erfüllen. Im Zusammenhang mit Vertriebs- und Marketingtätigkeiten, zur Auslieferung unserer Produkte als auch für Vertragsverwaltungszwecke und Zahlungsabwicklungen übermitteln wir im erforderlichen Umfang personenbezogene Daten an andere Verantwortliche wie etwa externe Dienstleister oder mit uns verbundene Unternehmen („Dritte“). Nach Zweckerfüllung der Verarbeitung, dem Ablauf gesetzlicher Aufbewahrungsfristen und Erlöschen überwiegender, berechtigter Verarbeitungsinteressen löschen oder anonymisieren wir Ihre personenbezogenen Daten.

Sie können jederzeit der auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. e, lit. f DS-GVO durchgeführten Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, oder soweit die Verarbeitung zu Zwecken von Direktwerbung und/oder hiermit verbundenem Profiling erfolgt, widersprechen.

Sie können Auskunft über Ihre, Einschränkung, Löschung, Berichtigung oder eine (maschinenlesbare) Kopie Ihrer von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen. Sie haben ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde. Die für uns zuständige Datenschutzbehörde ist: der Hessischebeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit. Zur Ausübung Ihrer Rechte wenden Sie sich an uns unter vorbezeichneten Kontaktdaten oder unter privacy.tde@bosch.com

Unseren Konzerndatenschutzbeauftragten erreichen Sie unter: Datenschutzbeauftragter, Informationssicherheit und Datenschutz (C/ISP), Robert Bosch GmbH, Postfach 30 02 20 in 70442 Stuttgart, Deutschland