

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Robert Bosch Aktiengesellschaft für den Werkskundendienst der Marken Bosch, Buderus und Junkers

Stand: September 2025

1. Anwendungsbereich, Allgemeines, Änderungen

1.1. Alle Lieferungen und Leistungen der Robert Bosch Aktiengesellschaft, Göllnergasse 15-17, 1030 Wien, nachfolgend kurz als „Werkskundendienst“ oder „wir“ bezeichnet, erfolgen ausschließlich auf Grundlage der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Diese AGB gelten auch dann, wenn auf sie nicht ausdrücklich verwiesen wurde oder der Werkskundendienst in Kenntnis entgegenstehender oder in diesen AGB nicht enthaltener anderslautender Bedingungen des Auftraggebers eine Lieferung oder Leistung vorbehaltlos durchführt; unabhängig davon, ob der Werkskundendienst solchen anderslautenden Bedingungen widersprochen hat.

Diese AGB gelten in ihrer jeweils gültigen Form sowohl für das vorliegende Geschäft als auch für alle zukünftigen Geschäftsfälle. Diese AGB sind online auf <https://www.werkskundendienst.at/aggb/> jederzeit abrufbar.

1.2. Sind wir mit Inbetriebnahme-Leistungen beauftragt, gelten ergänzend unsere besonderen Bedingungen für die Durchführung von Inbetriebnahmen. Diese werden dem Auftraggeber gesondert zur Kenntnis gebracht.

1.3. Soweit in diesen AGB von „Waren“, „Dienstleistungen“ etc. die Rede ist, ist damit auch die Ausführung von Aufträgen oder die Herstellung von Werken, etc., gemeint.

1.4. Für unbefristete Verträge gilt:

Der Werkskundendienst behält sich das Recht vor, diese AGB zu ändern. Änderungen werden dem Auftraggeber spätestens zwei Monate vor dem Datum des Inkrafttretens mittels eines Änderungsangebots per E-Mail bzw. Brief bekannt gegeben. Die Zustimmung des Auftraggebers gilt als erteilt, wenn er dem Änderungsangebot nicht spätestens zum Datum des Inkrafttretens der Änderungen widersprochen hat. Darauf wird der Werkskundendienst im Änderungsangebot hinweisen und dem Auftraggeber zeitgleich eine Gegenüberstellung der Änderungen sowie eine voll-ständige Fassung der neuen AGB übermitteln. Soweit der Auftraggeber erklärt, der Änderung nicht zuzustimmen, gelten diese AGB in ihrer bis dahin gültigen Fassung weiter.

Der vorstehende Absatz findet keine Anwendung auf Entgeltbestandteile. Diese sind in Punkt 3.3. geregelt.

2. Angebot, Vertragsabschluss

2.1. Kostenvorschläge des Werkskundendienstes sind unverbindlich (ohne Gewähr) und kostenpflichtig, es sei denn, es wurde schriftlich etwas anderes vereinbart. Der Auftraggeber, welcher zugleich Verbraucher ist, hat nur dann ein Entgelt für die Erstellung eines Kostenvorschlags zu bezahlen, wenn er vorher auf diese Zahlungspflicht hingewiesen worden ist.

2.2. Angebote des Werkskundendienstes sind, sofern nicht schriftlich anders vereinbart, unverbindlich und freibleibend. Sofern der Werkskundendienst ein verbindliches Angebot abgibt, erfolgt dies bis zur Annahme des Angebots durch den Auftraggeber unter dem Vorbehalt der Selbstlieferung, soweit wir von Dritten gefertigte Komponenten anbieten.

2.4. Verträge kommen erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung des Werkskundendienstes oder tatsächliches Entsprechen durch Auslieferung der Ware oder Erbringung der Dienstleistung (bzw. der Herstellung eines Werks) durch den Werkskundendienst zustande. Im Fall des Vertragsschlusses durch tatsächliche Erfüllung gilt die Rechnung zugleich als Auftragsbestätigung.

2.5. Der Werkskundendienst verpflichtet sich nur in dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Umfang. Der Auftraggeber, sofern er nicht Konsument ist, hat zu prüfen, ob die Bezeichnungen in unserer Auftragsbestätigung richtig sind und ob das Material der ihm bekannten Einsatz- und Zweckbestimmung genügt. In Angeboten oder Auftragsbestätigungen enthaltene offensichtliche Irrtümer und/oder Schreibfehler können durch den Werkskundendienst auch nach Vertragsschluss berichtigt werden.

2.6. Waren des Werkskundendienstes bieten nur jene Sicherheit, die aufgrund von Zulassungsvorschriften, Betriebs-, Montage- und Bedienungsanleitungen, Vorschriften des Werkskundendienstes über deren Behandlung – insbesondere im Hinblick auf allenfalls vorgeschriebene Überprüfungen – und sonstigen gegebenen Hinweisen erwartet werden kann.

2.7. Die im Rahmen eines Serviceauftrages von uns zu erbringenden Leistungen bestimmen sich nach dem von uns im Katalog „Technischer Kundendienst“, in der „Wartungsvereinbarung“ oder im Angebot angegebenen Leistungsumfang. Leistungen, die von unserem Angebot nicht umfasst sind und gegebenenfalls auf Wunsch des Auftraggebers ausgeführt werden, gelangen gemäß unseren jeweils gültigen Stundensätzen und Preislisten gesondert zur Abrechnung. Dasselbe gilt für nicht ausdrücklich im Angebot genannte Leistungen, die zur Durchführung des erteilten Auftrages notwendig sind. Kommt es im letztgenannten Fall jedoch zu einer Überschreitung des Angebotes von mehr als 15% des Brutto-Auftragswertes, werden zusätzliche Leistungen von uns nur dann und insoweit erbracht, als hierfür die Zustimmung des Auftraggebers vorliegt.

2.8. Eine über die beauftragten Leistungen hinausgehende Überprüfung der gesamten Anlage wird von uns nicht geschuldet. Insbesondere wird von uns die ordnungsgemäße Errichtung und Aufstellung der Anlage gemäß den jeweiligen Planungsunterlagen nicht geprüft, sofern die Errichtung und Aufstellung selbst nicht Teil des Auftrags sind. Weiters fällt auch die Dichtheitsprüfung von bauseitig erstellten Versorgungsleitungen (Gas, Wasser, Öl) sowie die Prüfung der bestimmungsgemäßen Verlegung der elektrischen oder anderen Versorgungsleitungen inklusive der Verbindungsleitungen zu Peripheriegeräten nicht in unseren Leistungsumfang, sofern nicht explizit im Einzelnen in unserem Angebot angeführt.

2.9. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die von ihm gemachten Angaben und an uns überlassenen Unterlagen und Informationen auf deren Richtigkeit, Vollständigkeit oder Geeignetheit für den vorgesehenen Verwendungszweck zu überprüfen; dies gilt auch für Anlagenbeschreibungen und -schemata. Wir haften nicht für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Geeignetheit uns überlassener Unterlagen. Eine Warnpflicht des Werkskundendienstes wird – sofern der Auftraggeber kein Konsument ist – im Hinblick auf die vom Auftraggeber selbst zu prüfenden Angaben, Unterlagen und Informationen ausgeschlossen, es sei denn, durch die Warnung wird die Herstellung des Werks erst ermöglicht. Gegenüber Unternehmern wird die Warnpflicht zur Gänze abbedungen.

2.10. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, zum vereinbarten Termin die Voraussetzungen für eine ungehinderte Durchführung der Serviceleistungen sicherzustellen. Insbesondere hat er für die notwendige Energieversorgung am Einsatzort sowie auch dafür zu sorgen, dass der jeweilige Einsatzort ausreichend beleuchtet und – erforderlichenfalls auch durch Bereitstellung von Leitern und Gerüsten – leicht zugänglich ist. Die Installationshöhe des Gerätes darf 2,5m über Boden nicht überschreiten. Bei Geräteinstallationen über 2,5m Höhe gelten besondere Voraussetzungen, welche einer vorherigen Abklärung der Durchführbarkeit mit dem Werkskundendienst bedarf. Bei Anlagen mit Datenfernübertragung hat der Auftraggeber eine funktionsfähige Datenverbindung (LAN-Verbindung) vom Heizgerät bzw. Schaltschrank zum Fernmeldenetz sicherzustellen.

2.11. Der Abschluss einer Wartungsvereinbarung sowie die Wartungsdurchführung zu den festgelegten Wartungspauschalen setzt voraus, dass das Gerät bzw. die Heizungsanlage gemäß den geltenden technischen Normen und Richtlinien installiert ist und sich in einem störungsfreien und technisch einwandfreien Zustand befindet, welcher bei einer regelmäßigen und ordnungsgemäßen Wartung gemäß den gesetzlichen Vorgaben oder Herstellerempfehlungen erwartbar ist.

2.12. Befindet sich das Gerät nicht in dem, bei Einhaltung der Wartungsintervalle, zu erwartendem Zustand wird dem Auftraggeber ein Angebot über die notwendigen Instandsetzungsarbeiten vor Ort unterbreitet. Die Arbeiten sowie das Material zur Herstellung des notwendigen Zustands werden gemäß den zu diesem Zeitpunkt gültigen Dienstleistungs- und Ersatzteilpreisen verrechnet.

2.13. Wird zur Durchführung einer Wartung zusätzliches Personal (z.B. schwer zugängliches Gerät, Sicherungsmaßnahmen etc.) benötigt bzw. entsteht dem Werkskundendienst ein wirtschaftlich unzumutbarer Zusatzaufwand (z.B. längeres Warten auf den Kunden, erschwerte Zutritt zum Aufstellungsort etc.), so werden diese Leistungen gemäß gültiger Preisliste für Dienstleistungen zusätzlich in Rechnung gestellt. Dienstleistungen, die außerhalb des beschriebenen Leistungsumfanges der Vereinbarung liegen bzw. entsprechend der Bedienungsanleitung des Heizungsgerätes durch den Auftraggeber durchgeführt werden können (z.B. Einstellen der Raumtemperatur, Uhr oder Absenkezeiten am Raumthermostat oder Heizungsregler, Nachfüllen des Heizungswassers etc.) werden ebenfalls gesondert laut gültiger Dienstleistungspreisliste verrechnet.

2.14. Der Auftraggeber hat von ihm vorgenommene Veränderungen der Standardeinstellung (Brenner, Heizgerät oder Anlagenregelung etc.) und ihm bekannte Beschädigungen an der Heizungsanlage zu dokumentieren, uns hierüber vor Aufnahme der Arbeiten zu informieren und uns auf Verlangen seine Dokumentation vorzulegen. Dasselbe gilt bei Veränderungen der Standardeinstellung, die von Dritten vorgenommen wurden und dem Auftraggeber bekannt sind.

2.15. Können die beauftragten Leistungen aus Gründen, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen, zum vereinbarten Termin nicht oder nicht vollständig erbracht werden, sind wir berechtigt, Ersatz der uns dadurch entstehenden Kosten zu verlangen. Können die beauftragten Leistungen, auch nachdem eine von uns gesetzte angemessene Nachfrist abgelaufen ist, nicht aufgenommen oder fortgeführt werden, sind wir berechtigt, von dem jeweiligen Vertrag zurückzutreten. Unberührt bleibt in diesem Fall unser Recht, neben unserem Entgeltanspruch auch Schadenersatz zu verlangen.

2.16. Sofern der Versand von Instand zu setzenden oder zu überprüfenden Gegenständen oder von Ersatzteilen zum Auftraggeber erforderlich ist, erfolgt dieser auf Kosten des Auftraggebers und sofern der Auftraggeber Unternehmer ist, auch auf dessen Gefahr. Versandanweisungen des Auftraggebers werden berücksichtigt; im Übrigen sind wir nicht dazu verpflichtet, die für den Auftraggeber billigste Versandart oder -route zu wählen.

2.17. Pläne, Skizzen, Kostenvorschläge und sonstige technische Unterlagen, welche auch Teil des Angebotes sein können, bleiben ebenso wie Muster, Kataloge, Prospekte, Abbildungen und dergleichen stets geistiges Eigentum des Werkskundendienstes.

3. Entgelte, Zahlungsbedingungen

- 3.1. Sofern nicht abweichend vereinbart, verstehen sich die Entgelte des Werkskundendienstes als Bruttopreise in Euro inklusive Umsatzsteuer.
- 3.2. Sofern nicht abweichend vereinbart, gelangen die am Tag der Lieferung/Leistungserbringung gültigen Entgelte des Werkskundendienstes zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe zur Verrechnung. Dienstleistungen, insbesondere Installations-, Wartungs- und/oder Reparaturarbeiten sowie Einschulungen werden nach den jeweils gültigen Regiestundensätzen des Werkskundendienstes verrechnet.
- 3.3. Die Entgelte des Werkskundendienstes werden dem Auftraggeber vor der Leistungserbringung (gemeinsam mit einem Terminvorschlag) bekanntgegeben. Die Bekanntgabe erfolgt durch Übermittlung einer Einladung zur Terminvereinbarung. Der Einladung zur Terminvereinbarung liegen die jeweils gültigen Vertragsbedingungen (AGB), die auch unter <https://www.werkskundendienst.at/wartungsbroschüre.pdf> abgerufen werden können, bei. Die Wartung bzw. das Wartungspaket kann vom Auftraggeber über einen Link (Webseite) / per E-Mail / per SMS oder telefonisch gebucht und der vorgeschlagene Termin bestätigt oder abgeändert werden. Wird der vorgeschlagene Termin nicht rechtzeitig bestätigt oder abgeändert, erfolgt keine Auftragserteilung und wird keine Wartung durchgeführt. Mit Bestätigung / Vereinbarung eines Wartungstermins erklärt sich der Auftraggeber gleichzeitig mit den ihm vorab vom Werkskundendienst bekanntgegebenen Konditionen (Vertragsbedingungen, AGB, Entgelt) einverstanden (Auftragserteilung).
- 3.4. Eine Berechnung der Umsatzsteuer unterbleibt nur in den Fällen, in denen die Voraussetzungen für eine Steuerbefreiung nachweislich gegeben sind.
- 3.5. Die von uns erbrachten Leistungen sind sofort nach Leistungserfüllung mit Debit oder Kreditkarte, oder anderer beim Werkskundendienst verfügbaren und einvernehmlich vereinbarten Zahlungsmethoden, (z.B. Pay-Pal, Apple-Pay) zu zahlen. Wird in Ausnahmefällen Zahlung auf Rechnung vereinbart, so ist diese sofort nach Erhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 3.6. Durch den Werkskundendienst gewährte Rabatte, Boni und Skonti werden hinfällig, wenn der Auftraggeber mit der Zahlung von Forderungen an den Werkskundendienst in Verzug gerät, und zwar auch dann, wenn der Verzug andere Leistungen betrifft.
- 3.7. Der Werkskundendienst ist berechtigt einen Rechtsanwalt oder ein Inkassounternehmen mit der Einbringung von Außenständen zu beauftragen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendige Mahn- und Inkassospesen sowie Anwaltskosten in dem in Punkt 3.9. festgelegten Ausmaß zu tragen.
- 3.8. Der Werkskundendienst ist berechtigt, Zahlungen zunächst mit angefallenen Zinsen, eigenen Mahn-, fremden Inkasso- und Rechtsanwaltskosten aufzurechnen. Zahlungen dürfen auch bei gegenteiliger Widmung des Auftraggebers auf die älteste Forderung angerechnet werden. Gegenüber Verbrauchern gilt dies nur, sofern von diesen keine gegenteilige Widmung der Zahlung erfolgte.
- 3.9. Bei Überschreitung der Zahlungsfrist verpflichtet sich der Auftraggeber Verzugszinsen in Höhe von 5 % pro Jahr zu bezahlen. Für Unternehmer gilt § 456 UGB und die darin festgelegten Zinsen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist nicht ausgeschlossen. Der Auftraggeber verpflichtet sich weiters, die Mahnkosten eines allfälligen Gläubigerschutzverbandes gemäß Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstitute gebührenden Vergütungen, Bundesgesetzblatt BGBl. 141/1996 idgF., und die Kosten von einschreitenden Rechtsanwälten gemäß den Bestimmungen des Rechtsanwaltsstarifgesetzes, Bundesgesetzblatt BGBl. Nr. 189/1969 idgF. oder subsidiär der Allgemeine Honorar-Kriterien (AHK) des österreichischen Rechtsanwaltskammertages idgF., soweit sie zweckdienlich und notwendig waren, zu tragen.
- 3.10. Kommt der Auftraggeber in Zahlungsverzug, ist der Werkskundendienst berechtigt, sämtliche nicht fälligen Forderungen fällig zu stellen und in Bezug auf alle fälligen und fällig gestellten Forderungen aus der Geschäftsverbindung sofortige Barzahlung zu verlangen. Dieses Recht wird durch eine Stundung nicht ausgeschlossen. Bei Gefährdung des Anspruchs auf Zahlung des geschuldeten Entgelts durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Auftraggebers, ist der Werkskundendienst außerdem zur Leistungsverweigerung und – gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- 3.11. Das Recht des Auftraggebers, seine Verbindlichkeiten gegenüber dem Werkskundendienst durch Aufrechnung aufzuheben, ist ausgeschlossen, es sei denn, der Werkskundendienst ist zahlungsunfähig, die Gegenforderung des Auftraggebers steht in einem rechtlichen Zusammenhang mit seiner Verbindlichkeit gegenüber dem Werkskundendienst oder die Forderung des Auftraggebers wurde gerichtlich festgestellt oder vom Werkskundendienst anerkannt. Gegenüber Unternehmer gilt ein absolutes Aufrechnungsverbot.
- 3.12. Nicht vom Werkskundendienst stammende Vermerke auf Zahlscheinen werden infolge elektronischer Verarbeitung nicht gelesen und ihnen kommt daher kein Erklärungswert zu; sie sind daher rechtlich unwirksam.
- 3.13. Mitarbeiter des Werkskundendienstes sind mit Ausnahme der im Geschäftsbereich Home Comfort Group Wartungs- oder Reparaturarbeiten durchführenden Monteure bezüglich der Wartungs- oder Reparaturentgelte, sowie Vertriebsmitarbeiter mit schriftlicher Inkassovollmacht, nicht berechtigt, für den Werkskundendienst Gelder in Empfang zu nehmen. Zahlungen an Mitarbeiter, die nicht zur Entgegennahme von Geld befugt sind, haben für den Auftraggeber keine schuldbeitfreiende Wirkung, es sei denn, der Werkskundendienst anerkennt eine solche im Nachhinein schriftlich.
- 3.14. Gerät der Auftraggeber mit einer ihm bewilligten Ratenzahlung in Verzug, so gilt Terminverlust als vereinbart; sämtliche Teilentgelte werden dann sofort zur Zahlung fällig.

4. Lieferung, Lieferfristen und Wartungstermine, Verzug, Gefahrenübergang

- 4.1. Wir bemühen uns, die beauftragten Leistungen innerhalb der avisierten Zeiträume zu erbringen. Zeitangaben sind jedoch unverbindlich und können von uns sofern betrieblich notwendig abgeändert werden, dies insbesondere, wenn wegen unvorhergesehener, unverschuldeter Hindernisse diese nur unter unzumutbarem Aufwand eingehalten werden können.
- 4.2. Die Durchführung von Wartungen erfolgt in der Regel nur innerhalb der Dienstzeiten des Werkskundendienstes. Eine Wartungsdurchführung außerhalb der Dienstzeiten des Werkskundendienstes sowie an Samstagen, Sonntagen oder Feiertagen ist nur nach Zustimmung durch den Werkskundendienst und gegen einen Aufpreis gemäß den zu diesem Zeitpunkt gültigen Dienstleistungspreisen möglich.
- 4.3. Ist die Nichteinhaltung vereinbarter Liefertermine, Lieferfristen und Wartungstermine auf höhere Gewalt oder andere, vom Werkskundendienst nicht zu vertretende, nicht abwendbare Ereignisse (Betriebsstörungen, Lieferverzögerungen von Vorlieferanten, Nicht- oder Schlechterfüllung von Lieferanten, terroristische Anschläge, Krieg, Epidemien und Pandemien, Überschwemmungen, Erdbeben und sonstigen Naturereignisse, Einfuhr- und Ausfuhrbeschränkungen, Streiks – auch solche, die Vorlieferanten betreffen) zurückzuführen, verlängern sich die zur Durchführung der Lieferungen vorgesehenen Lieferfristen und Liefertermine zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit unter Ausschluss von Gewährleistungs-, Irrtumsanfechtungs- und Schadenersatzansprüchen entsprechend. Sofern diese Umstände einen voraussichtlichen Zeitraum von drei Monaten andauern, sind der Werkskundendienst und der Auftraggeber zur Aufhebung des Vertrages berechtigt. Dem Auftraggeber erwachsen aus einem solchen Rücktritt gegenüber dem Werkskundendienst keinerlei Ansprüche auf Sach- oder Vermögensschäden, es sei denn, diese wurden durch den Werkskundendienst vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

5. Installationsregeln

- 5.1. Bei Verwendung der gelieferten Ware sind die Installations-, Bedien- und sonstigen technischen Vorschriften und Hinweise vom Auftraggeber zu beachten. Er ist auch verpflichtet, seine allfälligen Vertragspartner (Wohnungseigentümer, Mieter etc.) über deren Geltung zu informieren.

6. Gewährleistung

- 6.1. Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen.
- 6.2. Die Entgegennahme oder Besichtigung einer als mangelhaft beanstandeten Ware durch den Werkskundendienst stellt kein Anerkenntnis von Gewährleistungsansprüchen dar. Gegenüber Unternehmern gilt zusätzlich (Punkte 6.3.-6.9.):
- 6.3. Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers verjähren nach Ablauf von 6 Monaten, beginnend mit der Fertigstellung der Leistungen. Die von uns erbrachten Serviceleistungen sind unmittelbar nach Fertigstellung abzunehmen. Unwesentliche Mängel, die die Funktionstüchtigkeit und den Betrieb der Heizungsanlage nicht beeinträchtigen, sind im Abnahmeprotokoll festzustellen und berechtigen den Auftraggeber nicht zu einer Verweigerung der Abnahme. Verzögert sich die Abnahme ohne unser Verschulden, so gilt die Abnahme nach 12 Werktagen seit Anzeige der Beendigung der jeweiligen Leistung als erfolgt. Es gelten die Bestimmungen der §§ 377 ff UGB.
- 6.4. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB wird ausgeschlossen. Durch die Verbesserung beginnt die Gewährleistungsfrist nicht erneut und wird auch nicht verlängert.
- 6.5. Gewährleistung besteht jedenfalls nicht für Mängel, die auf das Alter, die standortspezifischen Einsatzbedingungen und den gewöhnlichen Verschleiß zurückzuführen sind. Weiters besteht kein Gewährleistungsanspruch bei der Nichtbeachtung von Einbau- und Behandlungsvorschriften oder den Betrieb der Vertragsware gemeinsam mit anderen Geräten, Elementen, Systemen oder Zubehör, das nicht vom Werkskundendienst stammt und dessen Kompatibilität mit der Ware vom Werkskundendienst nicht ausdrücklich und schriftlich zugesagt wurde oder übermäßiger Beanspruchung oder Verwendung entstehen; bei nicht reproduzierbaren Softwarefehlern; bei nur geringfügiger Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit oder bei nur geringfügiger Beeinträchtigung der Brauchbarkeit.
- 6.6. Die Abtretung von Gewährleistungsansprüchen gegenüber dem Werkskundendienst ist unzulässig.

6.7. Das Recht auf Auflösung des Vertrags gemäß § 932 Abs 4 ABGB wird abbedungen. Der Auftraggeber ist im Rahmen der sekundären Gewährleistungsbehelfe sohin nur zu einer Preisminderung berechtigt.

6.8. Der Werkskundendienst hat nur dann für die Kosten einer durch den Vertragspartner selbst vorgenommenen Mängelbehebung aufzukommen, wenn diese Mängelbehebung samt den damit einhergehenden Kosten zuvor schriftlich durch den Werkskundendienst genehmigt wurde.

6.9. Bei ungerechtfertigter Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen, ist der Werkskundendienst berechtigt die erbrachten Leistungen gemäß unseren jeweils gültigen Stundensätzen und Preislisten abzurechnen.

7. Schadenersatz

7.1. Der Werkskundendienst haftet dem Auftraggeber für Schäden nur wie folgt:

a) für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden sowie in Fällen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt;

b) für leicht fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden, für die nicht nach den zwingenden Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes gehaftet wird, haftet der Werkskundendienst gegenüber Verbrauchern nur bei der Verletzung einer vertraglichen Hauptleistungspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf das vom Auftraggeber für den Zeitraum eines Vertragsjahres oder für die konkret beauftragte Leistung zu entrichtende Entgelt; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägen und auf die der Auftraggeber vertrauen darf. Gegenüber Unternehmern haftet der Werkskundendienst bei leicht fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden, für die nicht nach den zwingenden Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes gehaftet wird, generell nicht; § 1298 zweiter Satz ABGB kommt gegenüber Unternehmern nicht zur Anwendung.

c) gegenüber Unternehmern für Schäden aus der Nichteinhaltung etwaiger schriftlich abgegebener Garantien nur in dem Umfang des Vermögensinteresses des Auftraggebers, das von dem Zweck der Garantie gedeckt und dem Auftraggeber bei ihrer Abgabe erkennbar war, sofern der Schaden vom Werkskundendienst nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde;

d) in den Fällen der Produkthaftung nach den zwingenden Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes;

7.2. Für Schäden, die an der Heizungsanlage durch Heizungswasser entstehen, welches nicht den geltenden Gesetzen und Richtlinien (z.B. ÖNORM) entspricht, übernimmt der Werkskundendienst keine Haftung. Die gewährleistungsunabhängige Befreiung von Arbeits- und Wegkosten sowie Materialkosten kann in diesem Fall nicht in Anspruch genommen werden.

Dies gilt auch für alle Schäden, welche durch

- falsch eingestellte bzw. verstellte Brennstoffmengen,
- Brennstoffmangel oder Unterdruck in der Brennstoffleitung,
- Stromausfälle, -unterbrechungen oder -schwankungen,
- defekte Sicherungen und/oder Zuleitungen,
- mangelhaften Wasser-Zu- oder Ablauf,
- fehlerhafte Bedienung oder unsachgemäße Eingriffe durch den Auftraggeber selbst oder durch Dritte,
- Einfrieren oder Korrosion von Heizkesseln, Heizkörpern oder Zuleitungen,
- Beschädigungen durch äußere Einwirkungen und höhere Gewalt,
- den Einbau oder Anschluss von Komponenten, die nicht Teil dieser Vereinbarung sind, verursacht werden.

7.3. Die Arbeits-, Weg- und Materialkosten zur Störungsbehebung werden in diesen Fällen gemäß gültiger Preisliste für Dienstleistungen und Ersatzteile verrechnet.

7.4. Soweit eine Schadenersatzhaftung vom Werkskundendienst nach den vorstehenden Bedingungen zulässigerweise ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadenersatzhaftung der Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Werkskundendienstes.

7.5. Gegenüber Unternehmern gilt weiters:

Schadenersatzansprüche verjähren nach sechs Monaten. Die Verjährungsfrist beginnt ab Kenntnis von Schaden und Schädiger zu laufen.

Eine Haftung für Folgeschäden, bloße Vermögensschäden und entgangenen Gewinn des Auftraggebers ist jedenfalls ausgeschlossen.

Macht der Auftraggeber gegen den Werkskundendienst Schadenersatzansprüche geltend, so ist er sowohl bezüglich der Verursachung als auch hinsichtlich unseres Verschuldens zum Nachweis verpflichtet.

8. Eigentumsvorbehalt, Zurückbehaltungsrecht

8.1. Gelieferte Waren bleiben bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher diese Waren betreffenden Forderungen das Eigentum des Werkskundendienstes.

8.2. Der Werkskundendienst ist berechtigt, bei Zahlungsverzug oder einer sonstigen schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten des Auftraggebers die gesamte noch offene Restschuld fällig zu stellen. Auch wenn bezüglich einzelner Rechnungen eine spätere Fälligkeit vereinbart wurde, ist der Werkskundendienst in diesen Fällen befugt, die Herausgabe der unter Vorbehaltseigentum stehenden Gegenstände des Auftraggebers zu verlangen.

8.3. Macht der Werkskundendienst von diesem Recht Gebrauch, so liegt nur dann ein Rücktritt vom Vertrag vor, wenn der Werkskundendienst dies ausdrücklich erklärt. Im Fall eines Rücktritts ist der Werkskundendienst zur Geltendmachung des entstandenen Schadens berechtigt.

9. Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht)

9.1. Ein Auftraggeber, der zugleich auch Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist, hat gemäß den Bestimmungen des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz das Recht, außerhalb von Geschäftsräumen des Werkskundendienstes oder im Wege des Fernabsatzes geschlossene Kaufverträge über Waren oder Verträge über Dienstleistungen binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.

9.2. Die Widerrufsfrist beträgt (i) im Falle eines Kaufvertrags vierzehn Tage ab dem Tag, an dem der Auftraggeber oder ein von diesem benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat; (ii) im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Auftraggeber im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden vierzehn Tage ab dem Tag, an dem der Auftraggeber oder ein von diesem benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat; (iii) im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken vierzehn Tage ab dem Tag, an dem der Auftraggeber oder ein von diesem benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat; (iv) im Falle eines Vertrags zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg vierzehn Tage ab dem Tag, an dem der Auftraggeber oder ein von diesem benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat. (v) im Falle eines Dienstleistungsvertrags oder von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

9.3. Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Auftraggeber dem Werkskundendienst mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über seinen Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Der Auftraggeber kann dafür auch das unter Punkt 9.13. abgelegte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

9.4. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Auftraggeber die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist an folgende Anschrift absendet:

Robert Bosch Aktiengesellschaft

Göllnergasse 15-17

1030 Wien

E-Mail: Homecomfortgroup-Wartung@at.bosch.com

9.5. Wenn der Auftraggeber den Vertrag widerruft, hat der Werkskundendienst ihm alle Zahlungen, die der Werkskundendienst von ihm erhalten hat, einschließlich der Versandkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass er eine andere Art der Lieferung als die vom Werkskundendienst angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich, spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über seinen Widerruf des Vertrags beim Werkskundendienst eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet der Werkskundendienst dasselbe Zahlungsmittel, das der Auftraggeber bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit ihm wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden ihm wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

9.6. Im Falle von Kaufverträgen, in denen der Werkskundendienst dem Auftraggeber nicht ausdrücklich angeboten hat, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen, kann der Werkskundendienst die Rückzahlung verweigern, bis der Werkskundendienst die Waren wieder zurückerhalten hat oder bis der Auftraggeber den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgesandt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

9.7. Der Auftraggeber hat die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen. Die Waren sind an folgende Retourenadresse zurückzusenden:
Robert Bosch Aktiengesellschaft
Göllnergasse 15-17
1030 Wien

9.8. Die Ware ist in einer versandgeeigneten Verpackung zurückzusenden. Wenn der Auftraggeber die Ware nicht vollständig, inklusive sämtlichem Zubehör zurücksendet, kann der Werkskundendienst gegebenenfalls Wertersatz geltend machen.

9.9. Der Auftraggeber muss für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist.

9.10. Das Widerrufsrecht besteht nicht bei folgenden Verträgen: (i) Verträge zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Auftraggeber maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Auftraggebers zugeschnitten sind; (ii) Verträge zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde; (iii) Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden; und (iv) Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

9.11. Hat der Auftraggeber verlangt, dass der Werkskundendienst mit der Erfüllung eines Vertrages über eine Dienstleistung vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist beginnt, so kann dieser vom Vertrag nicht mehr zurücktreten, wenn die Leistung vom Werkskundendienst vollständig erbracht wurde. Im Rücktrittsfall vor vollständiger Leistungserbringung hat der Auftraggeber dem Werkskundendienst wiederum einen Betrag zu zahlen, der im Vergleich zum vertraglich vereinbarten Gesamtpreis verhältnismäßig den vom Werkskundendienst bis zum Rücktritt erbrachten Leistungen entspricht.

9.12. Das Widerrufsrecht besteht weiters dann nicht, wenn der Auftraggeber mit dem Werkskundendienst einen Vertrag über dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten abschließt und der Werkskundendienst von ihm ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten aufgefordert wurde. Als dringend sind insbesondere jene Arbeiten anzusehen, die zur sofortigen Wiederherstellung der Funktionstüchtigkeit nötig sind und auf die der Auftraggeber angewiesen ist.

9.13. Muster-Widerrufsformular zum Downloaden (<https://www.bosch.at/media/agb/widerrufsformular.pdf>).

10. Datenschutz

10.1. Sofern personenbezogene Daten verarbeitet werden, beachtet der Werkskundendienst die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz. In diesem Fall ergeben sich die Einzelheiten über die erhobenen Daten und ihre jeweilige Verarbeitung aus einer vom Werkskundendienst bereitgestellten Datenschutzerklärung oder einer gesondert zu schließenden Vereinbarung zur Datenverarbeitung. Weitere Informationen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten können jederzeit auf der Werkskundendienst Webseite unter <https://www.werkskundendienst.at/datenschutz/> und dem Art.13 DSGVO-Informationsblatt unter https://www.werkskundendienst.at/wp_content/uploads/2021/08/20210616_informationsblatt_art13_online_tt_de.pdf eingesehen werden.

10.2. Die personenbezogenen Daten des Auftraggebers, die dieser im Rahmen des jeweiligen Vertragsabschlusses bekanntgibt, werden vom Werkskundendienst zum Zweck der Vertragserfüllung sowie zur gemäß TKG 2021 zulässigen Bewerbung von Produkten und -Services des Werkskundendienstes gegenüber dem Auftraggeber sowie Kundenzufriedenheitsumfragen verarbeitet; Rechtsgrundlage hierfür sind Artikel 6 Abs. 1 lit. a, b und f der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Das berechtigte Interesse des Werkskundendienstes liegt in der direkten Bewerbung von Produkten und Services beim Auftraggeber sowie der Verbesserung der Produkte und Services vom Werkskundendienst (ErwG 47 DSGVO). Soweit erforderlich kann die Verarbeitung für die genannten Zwecke auf der Einwilligung des Auftraggebers basieren. Der Auftraggeber hat das Recht, seine Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Das Widerspruchsrecht sowie das Widerrufsrecht können jederzeit mit Wirkung für die Zukunft unter folgendem Link <https://request.privacy-bosch.com/> oder via E-Mail an TT.Datenschutz@at.bosch.com ausgeübt werden.

11. Datenerhebung und Datennutzung gemäß Verordnung (EU) 2023/2854

Der Auftraggeber berechtigt den Werkskundendienst Produktdaten und verbundene Dienstdaten (nachfolgend „Daten“ genannt) für die vereinbarte Leistung zu erheben und zu nutzen. Der Auftraggeber räumt dem Werkskundendienst darüber hinaus an den Daten ein einfaches, unterlizenzierbares, inhaltlich, räumlich und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht ein, soweit es sich bei den Daten nicht oder nicht mehr um personenbezogene Daten im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 handelt. Dieses Recht berechtigt den Werkskundendienst, die Daten frei für eigene Zwecke zu nutzen und zu verarbeiten. Dies umfasst auch das Recht, die Daten an Dritte weiterzugeben. Der Werkskundendienst sichert zu, die Daten nicht dazu zu verwenden, um Einblicke in die wirtschaftliche Lage, Vermögenswerte und Produktionsmethoden des Auftraggebers oder in die Nutzung durch den Auftraggeber auf jegliche andere Art, die die gewerbliche Position des Auftraggebers auf Märkten, auf denen dieser tätig ist, untergraben könnte, zu erlangen. Die Bestimmungen anwendbarer Datenschutzgesetze bleiben unberührt. Weitere Hinweise und Informationen sind den jeweiligen Informationen zur Datennutzung zu entnehmen: <https://www.werkskundendienst.at/eu-data-act/>

12. Information zur Streitbeilegung

Der Werkskundendienst nimmt nicht an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen teil.

13. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, sonstige Bestimmungen

13.1. Soweit diese AGB nichts Abweichendes festlegen, ist der Erfüllungsort für sämtliche unserer Lieferungen und Leistungen unser Geschäftssitz in 1030 Wien.

13.2. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen der vorliegenden AGB oder des sonstigen, mit dem Auftraggeber geschlossenen Vertrages berührt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht. Gegenüber Unternehmern gilt: Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt jene, die sämtlichen Bestimmungen dieser AGB ihrer Gesamtheit wirtschaftlich am nächsten kommt.

13.3. Der Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts sowie des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht). Diesem gehen aber für den Auftraggeber günstigere Bestimmungen des am Ort seines gewöhnlichen Aufenthalts geltenden Rechts vor, wenn der Werkskundendienst seine geschäftliche Tätigkeit dorthin ausgerichtet hat, der abgeschlossene Vertrag in den Bereich dieser geschäftlichen Tätigkeit fällt und der Auftraggeber Konsument ist.

13.4. Wenn und soweit der Auftraggeber im Inland seinen Wohnsitz oder seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat oder er im Inland beschäftigt ist, kann der Werkskundendienst Klagen gegen diesen nach den §§ 88, 89, 93 Abs. 2 und 104 Abs 1 JN – nach Wahl vom Werkskundendienst – bei dem sachlich zuständigen Gericht einbringen, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung des Auftraggebers liegt. Gegenüber Unternehmern gilt das sachlich zuständige Gericht in Wien, Innere Stadt als vereinbart.

Stand: September 2025