

Nutzungsbedingungen für den Connect-Support, der Robert Bosch Aktiengesellschaft – Home Comfort Group

1. Geltungsbereich

Der Connect-Support ist ein digital unterstützter Service in Österreich der Robert Bosch Aktiengesellschaft, Göllnergasse 15-17, 1030 Wien, nachfolgend als „Werkskundendienst“ oder „wir“ bezeichnet. Er ermöglicht die automatisierte Analyse von Geräte- und Betriebsdaten internetfähiger Heizgeräte und unterstützt eine besonders effiziente Erkennung möglicher Störungen bzw. Unregelmäßigkeiten. Kunden profitieren von einer frühzeitigen Information und einer optimalen Vorbereitung notwendiger Serviceeinsätze. Komfort- und sicherheitsrelevante Ereignisse sowie Hinweise auf einen erhöhten Betreuungsbedarf werden automatisch an den Werkskundendienst übermittelt. Der Werkskundendienst kontaktiert die Kunden und entsendet auf Wunsch qualifizierte Servicetechniker, wodurch ein ordnungsgemäßer, sicherer und energieeffizienter Betrieb der Anlage aufrechterhalten wird. Darüber hinaus kann der Kunde sein internetfähiges Heizgerät jederzeit über die bereitgestellten Endkunden-Apps, wie etwa „MyBuderus“ oder „HomeCom Easy“, steuern und wichtige technische Daten bequem abrufen.

Diesen Nutzungsbedingungen für den Connect-Support der Robert Bosch Aktiengesellschaft – Home Comfort liegt eine Wartungsvereinbarung zugrunde (vgl. Punkt 3.), einschließlich der darin enthaltenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Robert Bosch Aktiengesellschaft für den Werkskundendienst der Marken Bosch, Buderus und Junkers („AGB“). Diese AGB, die auch unter <https://werkskundendienst.at/agb/> abrufbar sind, müssen vom Kunden ausdrücklich akzeptiert werden und bilden einen integralen Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen.

Die Inanspruchnahme des Connect-Supports ist nur möglich, mit einer gültigen Wartungsvereinbarung und die in diesen Nutzungsbedingungen festgelegten zwingenden Voraussetzungen vollständig erfüllt sind (vgl. Punkt 3.). Andernfalls bestehen weder etwaige Ansprüche des Kunden auf Kostenreduktionen, Entgeltminderungen oder sonstige Vergünstigungen noch die Geltendmachung von Ansprüchen aufgrund eines nicht verfügbaren Connect-Supports.

2. Vertragsabschluss

Der Kunde als Anlagenbetreiber („Kunde“) hat das jeweilige Heizgerät mit der jeweiligen App („MyBuderus“ oder „HomeComEasy“) verbunden, im Gateway Management Portal registriert und dem Werkskundendienst eine Verbindungsanfrage gesendet. Sowohl für das Gateway Management Portal als auch für die SingleKey-ID sind separate Nutzungsbedingungen eines Drittanbieters zu akzeptieren. Diese werden durch den Drittanbieter bei der Erstellung Ihres Nutzer-Accounts zur Verfügung gestellt. Sie finden diese für Buderus unter <https://devices.buderus-connect.de/de/info> und für Bosch unter <https://devices.bosch-homecom.com/de/info> sowie die SingleKey-ID für Buderus und Bosch unter <https://cdn.singlekey-id.com/legal/terms-of-use/de-at/44651/terms-of-use.FIExhkF-BDQ.pdf>

Connect-Support beginnt erst dann, sobald der Kunde dies schriftlich oder in elektronischer Form bestätigt sowie eine Verbindungsanfrage stellt und diese Verbindungsanfrage vom Werkskundendienst akzeptiert wird. Über den Zeitpunkt der Annahme bzw. den Vertragsbeginn wird der Kunde per E-Mail informiert.

Der Kunde schließt den Connect-Support außerhalb der Geschäftsräume des Werkskundendienstes ab und erklärt sich damit einverstanden, die erforderlichen Informationen gemäß § 5 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) zu erhalten.

3. Inhalte und Voraussetzungen für die Inanspruchnahme des Connect-Supports

- Bei Abschluss einer Premium-Wartungsvereinbarung kann der Connect-Support für alle internettauglichen Heizgeräte kostenlos inkludiert werden, sofern dies technisch für das jeweilige Heizgerät möglich ist.
- Für alle internettauglichen Gas- bzw. Öl-Heizgeräte kann der Connect-Support im Rahmen der Wartungsvereinbarungsvarianten „Comfort“ und „Basic“ als optionales, kostenpflichtiges Zusatzmodul (gegen eine Jahresgebühr) bezogen werden, sofern dies technisch für das jeweilige Heizgerät möglich ist.
- Für alle internettauglichen Wärmepumpen kann der Connect-Support auch im Rahmen der Wartungsvereinbarungsvarianten, „Comfort“ und „Basic“ kostenlos inkludiert werden, sofern dies technisch für das jeweilige Heizgerät möglich ist:

„Eine Übersicht der Wärmepumpen in Bezug auf die werkseitige Internetfähigkeit und Connect Support“ ist abrufbar unter <https://werkskundendienst.at/services/uebersicht-waermepumpen/>

Die nachfolgenden – zwingenden – Voraussetzungen sind sowohl vom Kunden als auch vom Werkskundendienst zu erfüllen, damit die Leistungen aus diesem Vertrag in Anspruch genommen werden können:

- **Umfang:** Der Connect-Support kann ausschließlich in Verbindung mit einer aufrechten und jährlich abzuschließenden Wartungsvereinbarung in Anspruch genommen werden.
- **Kommunikationsmodul** („Internet-Schnittstelle“): Für die Inanspruchnahme des Connect-Supports benötigt der Kunde, ein mit dem jeweiligen Heizgerät kompatible Internet-Schnittstelle. Je nach Heizgerät und Ausführung gelten folgende Regelungen:
 - (1) Wurde die Internet-Schnittstelle gemeinsam mit dem Heizgerät erworben und war im Lieferumfang enthalten, steht es dem Kunden unmittelbar zur Verfügung.
 - (2) Wurde die Internet-Schnittstelle zwar mit dem Heizgerät erworben, jedoch nicht mitgeliefert, kann es vom Kunden kostenfrei beim Werkskundendienst nachgefordert werden. Bosch: <https://bosch-heizen.at/internet-gateway>, Buderus: <https://buderus.at/internet-gateway>

(3) Ist die Internet-Schnittstelle nicht Teil des Lieferumfangs, kann es (sofern das Heizgerät dafür kompatibel ist) als optionales, kostenpflichtiges Zubehör bezogen werden.

(4) Für Heizgeräte, die technisch nicht für eine Internet-Schnittstelle ausgelegt sind, ist die Nutzung des Connect-Supports nicht möglich.

- **Internetverbindung & technische Weiterentwicklungen:** Der Kunde verbindet die Internet-Schnittstelle in Eigenverantwortung mit seinem Netzwerk und dem Internet, hält es betriebsbereit und stellt sicher, dass eine durchgehende Internetverbindung besteht. Connect Support kann somit nur mit einer funktionsfähigen Internet-Schnittstelle genutzt werden. Der Kunde ist für die Funktionsfähigkeit/Aufrechterhaltung der Internetverbindung bzw. Heimnetzwerks selbst verantwortlich. Ändern sich technische oder legale Anforderungen an die Internet-Schnittstelle, informiert der Werkskundendienst den Kunden. Der Kunde hat erforderliche Aktualisierungen oder gegebenenfalls Austauschmaßnahmen auf eigene Kosten durchzuführen.
- **Offline-Hinweis:** Da der Werkskundendienst nicht feststellen kann, aus welchem Grund eine Internet-Schnittstelle „offline“ ist oder welche Ursache der Unterbrechung zugrunde liegt, erfolgt lediglich eine statusbezogene Information. Bleibt die Internet-Schnittstelle länger als 24 Stunden im Status „offline“, informiert der Werkskundendienst den Kunden einmalig per E-Mail über die Unterbrechung der Verbindung. Eine weitere Verständigung erfolgt erst dann, wenn die Internet-Schnittstelle zwischenzeitig wieder „online“ war und erneut für mehr als 24 Stunden „offline“ ist.
- Sollte der Kunde die Internetverbindung nicht dauerhaft aufrechterhalten, entfällt für den Werkskundendienst die Leistungserbringung des Connect-Supports.
- **Weitere Details finden Sie auf der Webseite:** <https://werkskundendienst.at/services/connectivity>

4. Leistungserbringung durch den Werkskundendienst

Sind sämtliche in Punkt 3. genannten Voraussetzungen erfüllt, verpflichtet sich der Werkskundendienst, den Kunden nach Einlangen einer über die Internet-Schnittstelle übermittelten Störmeldung, die nach Ermessen des Werkskundendienstes als wesentlich qualifiziert wird, zu kontaktieren. Störmeldungen, die nach Ermessen des Werkskundendienstes als unbedeutend eingestuft werden oder außerhalb der Geschäftszeiten eingehen, lösen keine Kontaktaufnahme aus und werden, falls erforderlich, am darauffolgenden Werktag während der Geschäftszeiten bearbeitet.

Ein etwaiger Einsatz des Werkskundendienstes erfolgt ausschließlich auf Wunsch des Kunden durch eine Terminvereinbarung.

Die Geschäftszeiten erstrecken sich werktags von Montag bis Freitag jeweils von 07:30 bis 17:00 Uhr. Innerhalb eines Zeitraums von maximal 24 Stunden ab Einlangen der Störmeldung wird ein Kontaktversuch durch den Werkskundendienst unternommen. Diese können wahlweise per E-Mail oder telefonisch erfolgen. Der Connect-Support und die proaktive Kontaktaufnahme durch den Werkskundendienst stehen an Sa, So und Feiertagen nicht zur Verfügung.

5. Kontaktinformationen des Kunden

Der Kunde hat im Rahmen des Verbindungsprozesses eine gültige Telefonnummer und eine gültige E-Mail-Adresse bekanntzugeben, unter diesen er während der Geschäftszeiten (vgl. Punkt 4.) erreichbar ist. Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen dieser Kontaktdaten unverzüglich mitzuteilen und deren fortlaufende technische Erreichbarkeit sicherzustellen. Ist der Kunde unter den von ihm angegebenen Kontaktdaten auch nach zwei erfolglosen Kontaktversuchen – telefonisch oder per E-Mail – nicht erreichbar, sind die angegebenen Kontaktwege aus technischen Gründen nicht nutzbar, bestehen die angegebene E-Mail-Adresse oder Telefonnummer nicht mehr oder widerspricht der Kunde der elektronischen Kommunikation, ist der Werkskundendienst insoweit von der Pflicht zur Erbringung des Connect-Supports befreit.

6. Vertragsperiode, Kündigung & Rechtsfolgen

- **Jährliche Laufzeit und Neubestellung:** Der Connect-Support – kostenpflichtig und kostenlos – (vgl. Punkt 3.) wird jeweils für eine feste Vertragsperiode von 12 Monaten in Verbindung mit einer Wartungsvereinbarung abgeschlossen. Nach Ablauf dieser Vertragsperiode kann durch eine Verlängerung der Wartungsvereinbarung (um ein weiteres Jahr) auch gleichzeitig der Connect-Support verlängert werden. Erfolgt keine Neubestellung der Wartungsvereinbarung, endet der Connect-Support automatisch mit Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode. Der Kunde entscheidet somit nach Ablauf von 12 Monaten erneut, ob er den Connect-Support für die folgende Vertragsperiode in Anspruch nehmen möchte. Vor Ablauf der Vertragsperiode wird der Kunde rechtzeitig ein neues Angebot in Form einer Terminerinnerung und aktueller Preis- und Leistungsauskunft für die Wartungsvereinbarung erhalten.
- **Kündigung während der Vertragsperiode:** Während der laufenden Vertragsperiode ist eine ordentliche Kündigung – ohne Kostenersatz – des Connect-Supports jederzeit möglich (Unterbrechung Verbindung). Eine außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- **Verhältnis zur Wartungsvereinbarung:** Der Connect-Support kann nur in Verbindung mit einer gültigen Wartungsvereinbarung abgeschlossen und genutzt werden. Endet die Vertragslaufzeit der Wartungsvereinbarung – aus welchem Grund auch immer – endet automatisch auch der Anspruch auf Nutzung des Connect-Supportes. Eine gesonderte Kündigung ist in diesem Fall nicht erforderlich. Die Beendigung des Connect-Supports lässt die Fortgeltung der jeweiligen Wartungsvereinbarung unberührt; diese bleibt unabhängig davon bestehen. Die Trennung der Verbindung ist sowohl in den jeweiligen Apps als auch im Gateway Management Portal jederzeit durch den Kunden möglich. Diese erfolgt entweder über die jeweilige App („MyBuderus“ bzw. „HomecomEasy“) unter Menü/Geräte/Heizgerät/Servicepartner, oder über das jeweilige Gateway Management Portal. Für Bosch unter <https://devices.bosch-homecom.com/de/appliances> bzw. für Buderus unter <https://devices.buderus-connect.de/de/appliances>. Durch die Trennung der Verbindung im Gateway Management Portal sind die Voraussetzung für den Connect Support nicht mehr erfüllt (vgl. Punkt 3.).
- **Wegfall der Voraussetzungen:** Entfallen die technischen oder datenschutzrechtlichen Voraussetzungen (z. B. durch Widerruf einer erforderlichen Einwilligung) oder liegt keine gültige Wartungsvereinbarung vor, endet der Anspruch auf

Nutzung des Connect-Supports automatisch. Eine anteilige Rückerstattung bereits bezahlter Entgelte erfolgt nur, sofern zwingende verbraucherschutzrechtliche Bestimmungen dies vorsehen.

7. Entgelt & Zahlungsbedingungen

Ist der Connect-Support nicht in einer bestehenden Wartungsvereinbarung kostenlos inkludiert, fällt für seine Nutzung ein einmal jährliches Entgelt an. Dieses Entgelt wird gemäß der jeweils gültigen Preisliste berechnet. Die Abrechnung erfolgt zum Zeitpunkt der faktischen Ausführung der Wartungsleistung, deren Termin Sie als Kunde innerhalb der jeweiligen 12-monatigen Vertragsperiode individuell festlegen können.

8. Gewährleistung und Haftung

Der Werkskundendienst übernimmt keine Haftung für Schäden, an der Heizungsanlage oder dem Wärmeerzeuger des Kunden. Der Werkskundendienst übernimmt ferner keine Haftung für Schäden, die durch Feuer, Bruch, Einfrieren, Korrosion von Heizkesseln, Heizkörpern, Zuleitungen und dergleichen oder durch Wassereinbruch entstehen, außer der Werkskundendienst hat solche Schäden schuldhaft verursacht.

Der Werkskundendienst übernimmt ferner keine Haftung für Schäden durch höhere Gewalt, unsachgemäße Bedienung, Beschädigung durch äußere Einwirkungen, Stromausfall, Stromschwankungen, Über- oder Unterspannung, mangelhaften Wasser zu- oder -ablauf sowie für Schäden, die durch den Einbau von oder den Anschluss an Teilen oder Geräten entstehen, die nicht Gegenstand der Wartungsvereinbarung sind.

Der Werkskundendienst haftet nicht für Schäden, die aus verzögerten, unvollständigen oder nicht zugestellten Ereignismeldungen entstehen, sofern diese auf Umstände zurückzuführen sind, die außerhalb des Einflussbereichs vom Werkskundendienst liegen, insbesondere auf

- Stromausfälle,
- Störungen oder Ausfälle der Internet- oder Netzwerkverbindung,
- eine fehlerhafte Installation oder Konfiguration des Internet-Schnittstelle oder des Heimnetzwerks durch den Kunden, oder
- Funktionsstörungen oder Ausfälle des Internet-Schnittstelle,
- und den Werkskundendienst kein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten trifft.

Der Connect-Support entbindet den Kunden nicht von seiner Obliegenheit, die Heizungsanlage laufend und eigenverantwortlich zu kontrollieren und einen allfälligen Handlungsbedarf selbständig wahrzunehmen.

Die Ansprüche des Kunden gegenüber dem Werkskundendienst auf Haftung, Schadenersatz und Gewährleistung richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere nach den verbraucherrechtlichen Regelungen.

Der Werkskundendienst ist weiters berechtigt, die Leistungserbringung des Connect-Supports ganz oder teilweise einzuschränken oder einzustellen, wenn

- kein funktionsfähiges Internet-Schnittstelle verfügbar ist,
- keine ausreichende oder stabile Internetverbindung besteht,
- der Kunde erforderliche technische Anpassungen, Installationsschritte oder Aktualisierungen nicht vornimmt,
- die vom Kunden zur Verfügung gestellten Kontaktinformationen unvollständig sind, nicht funktionieren oder der Kunde darüber nicht erreichbar ist, oder
- gesetzliche, behördliche oder sicherheitstechnische Anforderungen einer Leistungserbringung entgegenstehen.

In diesen Fällen besteht kein Anspruch des Kunden auf Preisminderung oder Schadenersatz, sofern den Werkskundendienst kein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten trifft.

Gegenüber Kunden als Unternehmer gilt folgendes:

Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren nach Ablauf von 6 (sechs) Monaten, beginnend mit der Zurverfügungstellung des Internet-Schnittstelle.

Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB wird ausgeschlossen. Durch die Verbesserung beginnt die Gewährleistungsfrist nicht erneut und wird auch nicht verlängert.

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.

Die Abtretung von Gewährleistungsansprüchen gegenüber dem Werkskundendienst ist unzulässig.

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

Schadenersatzansprüche verjähren nach 6 (sechs) Monaten. Die Verjährungsfrist beginnt ab Kenntnis von Schaden und Schädiger zu laufen. Eine Haftung für Folgeschäden, bloße Vermögensschäden und entgangenen Gewinn des Kunden ist jedenfalls ausgeschlossen. Macht der Kunde gegen den Werkskundendienst Schadenersatzansprüche geltend, so ist er sowohl bezüglich der Verursachung als auch hinsichtlich unseres Verschuldens zum Nachweis verpflichtet.

9. Datenerfassung und Datenverarbeitung (DSGVO, EU-Data-Act)

Der Werkskundendienst beachtet bei der Verarbeitung personenbezogener Daten die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz (insbes. DSGVO, DSG). Wir erheben, verarbeiten und nutzen personenbezogene Daten nur dann, wenn hierfür eine vertragliche oder gesetzliche Rechtsgrundlage gegeben ist oder Sie uns diesbezüglich Ihre Einwilligung erteilt haben. Die Daten werden vom Werkskundendienst nur so lange aufbewahrt, als dies zur Erfüllung des Verarbeitungszwecks oder zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen erforderlich ist. Details zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten sowie zu den Rechten als Betroffener finden Sie in unserem "Informationsblatt zur Verarbeitung von Interessenten- und Kundendaten nach Art. 13 DSGVO", auffindbar unter <https://werkskundendienst.at/datenschutz/>

Die Datenschutzhinweise für die Dienstleistung Connect-Support finden Sie nach Ihrer Anmeldung unter <https://devices.bosch-homecom.com/de/info> für Bosch sowie unter <https://devices.buderus-connect.de/de/info> für Buderus im Bereich "Informationen".

Der Kunde berechtigt den Werkskundendienst Produktdaten und verbundene Dienstdaten (nachfolgend „Daten“ genannt) für die vereinbarte Leistung zu erheben und zu nutzen.

Der Kunde 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://werkskundendienst.at/eu-data-act/>

10. Widerrufsrecht nach dem FAGG

Gemäß §§ 11 ff des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (FAGG) haben Verbraucher das Recht, binnen 14 Tagen nach Vertragsabschluss ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten. Der Widerruf kann formlos oder unter Verwendung des beigefügten Widerrufsformulars der Robert Bosch AG erfolgen, das auch unter <https://bosch.at/media/agb/widerrufsformular.pdf> abrufbar ist. Die Mitteilung kann postalisch oder per E-Mail an Homecomfortgroup-Wartung@at.bosch.com übermittelt werden.

Widerruft der Kunde den Connect-Support, erstattet der Werkskundendienst alle vom Auftraggeber erhaltenen Zahlungen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem die Widerrufserklärung beim Werkskundendienst eingegangen ist. Die Rückzahlung erfolgt mittels desselben Zahlungsmittels, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Für die Rückzahlung werden dem Kunden keinerlei Entgelte berechnet.

11. Schlussbestimmungen

Anwendbares Recht: Auf diese Wartungsvereinbarung kommt österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts zur Anwendung.

Gerichtsstand: Für alle Streitigkeiten, die eine Wartungsvereinbarung zwischen dem Werkskundendienst 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 eine Wartungsvereinbarung zwischen dem Werkskundendienst und einem Unternehmer betreffen, gilt die Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts in Wien vereinbart.

Salvatorische Klausel: Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gelten die gesetzlichen Vorschriften.