

# Servicevertrag und Garantieverlängerung



**Smart Solar Systems GmbH**  
Wärmepumpen, Solar & Elektrik

## Smart Solar Systems

Industriestrasse 3 | 6436 Ried (Muotathal) | Schweiz  
+41 79 199 72 59 | ao@smartsolarsystems.ch

### Leistungsübersicht Servicevertrag

| Leistungsbeschreibung                                         | Vertrag |         |
|---------------------------------------------------------------|---------|---------|
|                                                               | Basis   | Sorglos |
| <b>Funktionsprüfung Wärmepumpe</b>                            | ✓       | ✓       |
| <b>Effizienzkontrolle Wärmepumpe</b>                          | ✓       | ✓       |
| <b>Kältemitteldichtheitskontrolle bei Split-Anlagen</b>       | ✓       | ✓       |
| <b>Reinigung Aussengerät</b>                                  | ✓       | ✓       |
| <b>Sichtkontrolle Innengerät/ Aussengerät</b>                 | ✓       | ✓       |
| <b>Umlaufwasserqualitätskontrolle inkl. Wasser nachfüllen</b> | ✓       | ✓       |
| <b>Spülen der Schlammsammler und Siebfilter</b>               | ✓       | ✓       |
| <b>Pikett während Öffnungszeiten</b>                          | ✓       | ✓       |
| <b>Online Support während Öffnungszeiten</b>                  | ✓       | ✓       |
| <b>Garantieverlängerung auf 5 Jahre ab Inbetriebnahme</b>     | ✓       | ✓       |
| <b>Erläss der Pikettpauschale von CHF 300.-</b>               |         | ✓       |
| <b>Online Support - 365 Tage im Jahr</b>                      |         | ✓       |
| <b>Pikett 365 Tage im Jahr</b>                                |         | ✓       |
| <b>Firmwareupdate beim Service (falls notwendig)</b>          |         | ✓       |

Der Fahrtweg für einen Serviceeinsatz pro Jahr ist in die jährliche Servicepauschale inkludiert.

Die Pikettpauschale kommt dann zum Tragen, wenn ein Servicemonteur kurzfristig ohne Terminvereinbarung aufgeboden wird.

### Bemerkungen/ Notizen

Die Allgemeinen Servicevertragsbedingungen bilden die Vertragsgrundlage und definieren den Leistungsumfang.

# Servicevertrag und Garantieverlängerung



Smart Solar Systems GmbH

Wärmepumpen, Solar & Elektrik

## Smart Solar Systems

Industriestrasse 3 | 6436 Ried (Muotathal) | Schweiz

+41 79 199 72 59 | ao@smartsolarsystems.ch

### Anlagendaten

Auftragsnr. AU-  
Strasse \_\_\_\_\_  
PLZ/ Ort \_\_\_\_\_  
Installateur Smart Solar Systems GmbH  
Datum IBN \_\_\_\_\_

### Vertragspartner

Vorname/ Name \_\_\_\_\_  
Strasse \_\_\_\_\_  
PLZ/ Ort \_\_\_\_\_  
Telefon \_\_\_\_\_  
E-Mail Adresse \_\_\_\_\_

## Servicevertrag Luft-Wasser-Wärmepumpe

### Servicevertrag

- ☐ Servicevertrag Basis Service  
☐ Servicevertrag Service Plus Sorglos  
☐ Kaskade\* (je weiteres Gerät)

### Jährliche Kosten

CHF 560.00  
CHF 800.00  
CHF 250.00      anzahl Geräte: \_\_\_\_\_

### Optionale Zusatzleistungen

- ☐ Garantieverlängerung 6-10 Jahre\*\*  
☐ Garantieverlängerung 11-15 Jahre\*\*  
☐ Technisches Internet für Fernüberwachung\*\*\*  
☐ Nur Online Support, ohne Service

### Jährliche Kosten

CHF 500.00/je Gerät  
CHF 750.00/je Gerät  
CHF 120.00  
CHF 100.00

\* Bei kaskadierten Wärmepumpen wird für jedes zusätzliche Gerät kumulativ die Gebühr von 250.- fällig.

\*\* Bei kaskadierten Wärmepumpen gilt für die Garantieverlängerung ab dem 2. Gerät ein Rabatt von 10%.

\*\*\*Die Technisches Internet für Fernüberwachung ist nur möglich, wenn die Anlage mit der entsprechender Hardware ausgerüstet wurde. Diese kann auch nachträglich gekauft und eingebaut werden.

### Vertragslaufzeit

Der Vertrag ist auf unbestimmte Zeit gültig. Er kann jederzeit ohne Angabe von Gründen und Fristen einseitig von beiden Parteien gekündigt werden.

### Ort, Datum

### Unterschrift des Anlagenbetreibers

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

Mit der Unterschrift wird bestätigt, die AGBs der Smart Solar Systems GmbH sowie die Servicevertragsbestimmungen gelesen und akzeptiert zu haben. Alle Preise sind exkl. Mwst. angegeben.

### Vertragsbestätigung (durch Smart Solar Systems GmbH auszufüllen)

| Ort, Datum | Firmenstempel, Unterschrift<br>Smart Solar Systems | Jährliche Kosten<br>1. bis 5. Betriebsjahr | Jährliche Kosten<br>6. bis 10. Betriebsjahr | Jährliche Kosten<br>11. bis 15. Betriebsjahr |
|------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|
|            |                                                    |                                            |                                             |                                              |

Die Allgemeinen Servicevertragsbedingungen bilden die Vertragsgrundlage und definieren den Leistungsumfang.

## Allgemeine Servicevertragsbedingungen

### 1. Allgemeines

1.1 Die vorliegenden allgemeinen Servicevertragsbedingungen (ASB) gelten für alle durch die Firma Smart Solar Systems GmbH (Smart Solar Systems) ausgeführten Lieferungen und Installationen (Vertragsprodukte). Arbeiten sind vom Kunden (Vertragspartner, in der Regel der Anlagenbesitzer) mündlich sowie schriftlich in Auftrag gegebene Servicearbeiten und/oder Reparaturen. Mit dem Abschluss eines Servicevertrages oder der Vergabe einer Reparaturarbeit anerkennt der Kunde diese ASB als Vertragsbestandteil.

1.2 Smart Solar Systems bietet Serviceverträge in verschiedenen Varianten an. Die vereinbarte Variante ergibt sich aus den individuellen Vereinbarungen mit dem Kunden. Mit einem Servicevertrag entsteht ein Anspruch auf Wartung bzw. Inspektion eines Vertragsprodukts, nicht aber eine Vereinbarung über die Instandsetzung.

1.3 Der Abschluss des Servicevertrages setzt die Inbetriebnahme (IBN) der Vertragsprodukte durch Smart Solar Systems voraus. Das Vertragsverhältnis zwischen Smart Solar Systems und dem Kunden basiert in absteigender Hierarchiefolge auf (1) den individuellen Vereinbarungen gemäss der jeweiligen Bestätigung von Smart Solar Systems, (2) diesen ASB und (3) dem Schweizer Obligationenrecht.

2. Beginn, Dauer, Kündigung, Änderungen von Serviceverträgen und der ASB

2.1 Dieser Servicevertrag kann nur für Anlagen abgeschlossen werden, die von der Smart Solar Systems verkauft und durch Smart Solar Systems oder einen Servicepartner in Betrieb genommen wurden. Voraussetzung ist das IBN-Protokoll. Der Vertrag kann bis maximal einem Jahr nach dem IBN-Datum abgeschlossen werden. Danach werden Servicearbeiten an Anlagen nur auf Bestellung ausgeführt und nach Aufwand verrechnet. Der Servicevertrag beginnt mit der Bestätigung des Vertragsabschlusses durch die Smart Solar Systems.

2.2 Der Vertrag kann jederzeit ohne Einhaltung von Fristen einseitig von beiden Vertragsparteien gekündigt werden. Im Falle eines bereits terminierten Serviceeinsatzes durch die Smart Solar Systems oder eines Servicepartners, wird entweder der Service trotzdem ausgeführt und verrechnet, oder eine Stornogebühr von CHF 200.- fällig.

2.3 Bei Verdacht auf Missbrauch (z.B. Verletzung der Vorschriften über die Behandlung des Produkts [vgl. Betriebsanleitung, Richtlinien zur Wasserqualität und Wasserbehandlung, Beschädigung des Siegels/Plombe, Missachtung von geltenden Normen und Vorschriften, usw.]) sowie bei einer Vertragsverletzung durch den Kunden ist Smart Solar Systems jederzeit berechtigt, einen Servicevertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen.

2.4 Smart Solar Systems ist berechtigt, diese ASB jederzeit zu ändern. Dazu teilt Smart Solar Systems dem Kunden die geänderten ASB, unter Hinweis auf das Datum der Inkraftsetzung, schriftlich oder per E-Mail mit. Akzeptiert der Kunde die geänderten ASB nicht, so muss er dies in schriftlicher Form innert 30 Kalendertagen per E-Mail oder Briefpost der Smart Solar Systems bekannt geben. Der Vertrag ist dann nicht länger gültig. Andernfalls gelten die geänderten ASB als genehmigt und akzeptiert.

2.5 Die Terminierung der Serviceeinsätze erfolgt ausschliesslich per E-Mail durch die Smart Solar Systems an den Anlagenbetreiber. Wird die Terminanfrage nicht beantwortet, oder kann man sich nicht auf einen Termin einigen, resp. kommt der Serviceeinsatz innerhalb der nächsten 6 Monate nach der Terminanfrage nicht zustande, führt dies zur stillschweigenden Auflösung des Vertrages sowie dem Wegfall allfälliger Leistungen (z.B. Garantieverlängerung).

3. Umfang der Dienstleistung im Rahmen von Serviceverträgen

3.1 Der Leistungsumfang eines Servicevertrages ist abhängig von der vereinbarten Variante und wird in der Vertragsbestätigung definiert. Der Servicevertrag gilt nur für die in der Vertragsbestätigung von Smart Solar Systems aufgeführten Vertragsprodukte.

3.2 Smart Solar Systems ist bemüht, die unter dem Servicevertrag geschuldeten Arbeiten sowie Reparaturarbeiten mit aller Sorgfalt auszuführen. Smart Solar Systems sorgt, falls im Vertrag vereinbart, mit zumutbaren Mitteln dafür, dass der Bereitschaftsdienst an 365 Tagen pro Jahr telefonisch (allenfalls Combox-Nachricht) oder per E-Mail erreichbar ist.

3.3 Die Smart Solar Systems ist bemüht bei aktiven Serviceverträgen die Anlagen einmal jährlich zu warten. Die Terminierung der Serviceeinsätze wird von der Smart Solar Systems mit dem Anlagenbetreiber vereinbart. Der Anlagenbetreiber hat kein Anspruch auf Durchführung eines Serviceeinsatzes.

3.4 Keine durch einen Servicevertrag abgedeckte Arbeiten stellen z.B. folgende Leistungen dar:

- Revision und Störungsbehebungen an nicht im Servicevertrag aufgeführten Systemkomponenten (z.B. Erdkollektoren, Erdwärmesonden, Wärmeverteilungen und Wärmeabgabesystemen)
- Behebung von Störungen oder Schäden, die auf Produkte oder Installationen von Drittanbietern zurückzuführen sind, Nichtbeachtung der Betriebsanleitung, unsachgemässen Betrieb, unterlassene Reparaturen oder Wartungen, Einsatz unsachgemässer Wärmeträger, Wassereinwirkung, Korrosion, unsachgemässes Entkalken oder chemische oder elektrolytische Einflüsse, Stromunterbruch, oder Elementarereignisse zurückzuführen sind.
- Entkalkungsarbeiten an Warmwassererwärmern (Boiler), Frischwasserspeicher (FWS), Kesseln, Wärmetauschern und Leitungen.
- Befüllen und Entleerung des Umlaufwassers. Umbauarbeiten und Sanierungen an der Anlage und/oder Energiezuleitungen.

4. Materialkosten, Gewährleistung

4.1 Serviceverträge können mit oder ohne Übernahme der Materialkosten durch Smart Solar Systems vereinbart werden. Ohne vereinbarte Materialkostenübernahme durch Smart Solar Systems werden benötigte Verschleiss- und Ersatzteile dem Kunden in Rechnung gestellt. Mit Materialkostenübernahme durch Smart Solar Systems gehen die Kosten von Verschleiss- und Ersatzteilen zulasten von Smart Solar Systems.

4.2 Smart Solar Systems leistet Gewähr nach Nachbesserung. Für mangelhafte Ersatzteile leistet Smart Solar Systems in ihrem Ermessen Gewähr durch Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung. Für Verschleisstteile wird jegliche Gewährleistung ausgeschlossen. Jede darüberhin- ausgehende Sach- und Rechtsgewährleistung von Smart Solar Systems wird soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen. Unter Vorbehalt von zwingenden gesetzlichen Bestimmungen ver- jähren Gewährleistungsansprüche aus diesem Servicevertrag und auf Arbeiten im Rahmen des Services, innerhalb von 1 Jahr ab Erbringung der Arbeit.

4.3 Für ihre Vertragsprodukte stellt Smart Solar Systems die Verfügbarkeit von Ersatz- und Verschleisstteilen während mindestens 10 Jahren nach deren Auslieferung sicher. Die Smart Solar Systems kann die Ersatz- und Verschleisstteile mittels geeigneter und gleichwertiger Alternativprodukte sicherstellen.

4.4 Das Öffnen der Geräte (z.B. die Abdeckung der Wärmepumpe oder des Reglers) durch nicht von der Smart Solar Systems zertifiziertes Personal führt zur sofortigen Aufhebung der Gewährleistungsansprüche. Das Quittieren von Störungen am Regler ohne die Anweisung eines zertifizierten Technikers für ebenfalls zur sofortigen Aufhebung sämtlicher Gewährleistungs- ansprüche.

5. Haftungsbeschränkung und -ausschluss

5.1 Die Haftung von Smart Solar Systems für vertragliche, ausservertragliche bzw. quasivertrag- liche Ansprüche sowie leichte Fahrlässigkeit wird vollumfänglich ausgeschlossen. Eine Haftung für entgangenen Gewinn, Geschäftsunterbrechung, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden etc. ist ausgeschlossen, ebenso eine Haftung für verbegliche Auf- wendungen. Dies gilt nicht, soweit von Gesetzes wegen zwingend gehaftet wird. Die Haftung für Hilfspersonen wird wegbedungen.

5.2 Forderungen gegenüber Smart Solar Systems verjähren nach Ablauf von 6 Monaten seit ihrem Entstehen, soweit nicht andere Fristen von Gesetzes wegen zwingende Anwendung finden.

6. Jahresgebühr im Rahmen von Serviceverträgen

6.1 Dieser Servicevertrag regelt lediglich den Anspruch auf die darin vereinbarte Pauschale für die Servicearbeiten an den Anlagen. Kosten/Gebühren werden immer nur nach geleisteten Serviceeinsätzen verrechnet (eine Ausnahme stellte die Garantieverlängerung dar). Sollte es der Smart Solar Systems nicht möglich sein, einen Service durchzuführen, wird auch keine Service- gebühr fällig.

6.2 Garantieverlängerungen können auch ohne einen getätigten Serviceeinsatz verrechnet werden. Dies geschieht in Form einer Rechnung die von der Smart Solar Systems an den Vertragspartner ausgestellt wird. Dabei wird die Gewährleistung von der Smart Solar Systems weiter gegeben, sofern die Gebühr fristgerecht bezahlt wurde. Die Gebühr für die Garantiever- längerung wird erstmals im 6. Betriebsjahr fällig und wird, wenn möglich, zusammen mit dem Serviceeinsatz verrechnet.

6.3 Die Smart Solar Systems kann die Gebühren auf dem Servicevertrag jederzeit ändern. Der Kunde ist im Falle einer Änderung der Gebühren berechtigt, den Servicevertrag innert einem Monat nach Anzeige der Erhöhung durch die Smart Solar Systems, schriftlich zu kündigen. Ver- streicht diese Frist ungenutzt, so gilt der Servicevertrag mit den neuen Gebühren als genehmigt und akzeptiert. Die Änderungen der Gebühren werden grundsätzlich nur bei deutlichen Ände- rung der Lohnkosten gem. GAV Haustechnik oder durch gesamtwirtschaftliche Veränderungen (z.B. Inflation), auf welche die Smart Solar Systems keinen Einfluss hat, geändert.

7. Übrige Pflichten des Kunden

7.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Vertragsprodukte mit aller Sorgfalt zu behandeln, sämtliche Beschädigungen und Störungen sofort der Smart Solar Systems zu melden und allfällig von der Smart Solar Systems angeordnete Sofortmassnahmen zur Schadensminderung zu ergreifen, da ansonsten Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen sind. Hierzu gehört beispielsweise das Melden von Störungen an der Regelung. Wird eine Störung am Regler durch Dritte ohne vorheriger Anweisung eines Servicetechniker quittiert (reset), erlischt sämtlicher Gewährleis- tungsanspruch.

7.2 Für die Ausführung von Reparaturen oder Arbeiten infolge eines Servicevertrages ist der Kunde verpflichtet, Smart Solar Systems den Zugang zu den Vertragsprodukten zu gewähr- leisten.

So hat er beispielsweise für die nötige Bereitstellung von Geräten zu sorgen sowie die Kosten allfälliger Vorarbeiten zu tragen.

7.3 Für Arbeiten, die der Kunde an Samstagen, Sonntagen, gesetzlichen Feiertagen oder wäh- rend den Nachtstunden ausgeführt haben möchte, werden die jeweils gültigen Überzeitzuschlä- ge zusätzlich in Rechnung gestellt.

8. Anlagenersatz und Handänderung

Wird ein Vertragsprodukt durch eine nicht von Smart Solar Systems gelieferte Anlage ersetzt, erlischt der Servicevertrag automatisch ohne Anspruch auf anteilige Rückerstattung bereits be- zahlter Gebühren. Fällige, aber noch nicht entrichtete Gebühren bleiben geschuldet. Der Kunde hat Smart Solar Systems hiervon umgehend zu unterrichten. Wird die Immobilie, in der sich das im Servicevertrag aufgeführte Vertragsprodukt befindet, oder das Vertragsprodukt selbst ver- kauft, verpflichtet sich der Kunde den Servicevertrag, unter entsprechender Mitteilung an Smart Solar Systems, auf den neuen Eigentümer zu übertragen.

9. Abbildungen und Angaben

Mündliche Auskünfte und Zusagen sowie die in Prospekten und Katalogen enthaltenen Abbildungen und Angaben stellen keine Garantien und Gewährleistungen dar und sind solange nicht verbindlich, als sie nicht ausdrücklich schriftlich zugesichert sind. Konstruktions-, Form oder Farbänderungen sowie unwesentliche Änderungen des Liefer- und/oder Leistungsumfangs bleiben vorbehalten. Materialien können durch andere gleichwertige ersetzt werden.

10. Substitution

Smart Solar Systems ist berechtigt, zur Vertragserfüllung Hilfspersonen, die im Auftrag und für Rechnung von Smart Solar Systems tätig sind, beizuziehen. Servicearbeiten an den Anlagen dürfen nur durch von der Smart Solar Systems zertifiziertem Personal ausgeführt werden.

11. Abtretungsverbot

Rechte und Pflichten können durch den Kunden nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung von Smart Solar Systems ganz oder teilweise auf Dritte übertragen werden. Auch die Über- tragung des Vertrags durch den Kunden an Dritte bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustim- mung von Smart Solar Systems.

12. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser ASB unwirksam sein oder werden oder eine Lücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der un- wirksamen Bestimmungen gilt eine wirksame Bestimmung als von Anfang an vereinbart, die der von den Parteien gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt.

13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese ASB unterstehen Schweizer Recht unter Ausschluss der Regeln des internationalen Privat- rechts und des Wiener Kaufrechts. Unter Vorbehalt der zwingenden gesetzlichen Bestimmungen für Verträge mit Konsumenten ist ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen ASB der Sitz von Smart Solar Systems.