

## Allgemeine Bedingungen „AllesSicher“ für Kunden der Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG

Gültig ab 13. Juni 2014

Der Kunde beauftragt die Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG (im Folgenden kurz „Wien Energie“ genannt) mit der Erbringung der im Servicepaket „AllesSicher“ (nachfolgend „Servicepaket“ genannt) enthaltenen Leistungen zu den nachstehenden Bedingungen.

Voraussetzung für die Inanspruchnahme des Servicepaketes ist ein aufrechter Liefervertrag für elektrische Energie des Kunden mit Wien Energie am selben Standort, für den das Servicepaket abgeschlossen wird. Das Servicepaket gilt jeweils für eine Verbrauchsanlage. Für jede weitere Verbrauchsanlage des Kunden ist ein weiteres Servicepaket abzuschließen.

Der Vertrag kommt dadurch zustande, dass das vom Kunden rechtsverbindlich unterfertigte Vertragsformular innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Zusendung bei Wien Energie einlangt. Bei online abgeschlossenen Verträgen kommt der Vertrag mit Zugang der von Wien Energie per E-Mail gesendeten Auftragsbestätigung zustande.

### 1. Leistungsumfang

Im Pauschalentgelt für AllesSicher sind enthalten:

- schnelle Hilfe innerhalb einer Stunde
- 24 Stunden, 365 Tage im Jahr
- Weg- und Arbeitszeit von insgesamt 2 Stunden und Kleinmaterial bis EUR 5,00
- Gratis Störungshotline
- sofortige Reparatur des Schadens
- oder Einrichtung einer behelfsmäßigen Stromversorgung

Erfasst werden die Behebung von Störungen in den elektrischen Einrichtungen und Leitungen in einer Verbrauchsanlage des Kunden. Als Störungen gelten Unterbrechungen der Stromversorgung, die innerhalb einer Verbrauchsanlage des Kunden im Bereich zwischen Stromanschlusskasten (Vorzählersicherung) und der Steckdose auftreten. Störungen, die im Bereich des zuständigen Verteilernetzbetreibers liegen, sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die Behebung der Störung in den elektrischen Anlagen erfolgt durch die Wien Energie oder einen von ihr beauftragten Partnerelektrotechniker, sofern dies entweder durch Austausch defekter Schaltelemente und/oder durch Abschließen defekter Leitungen bzw. Geräte möglich ist. Arbeiten an elektrischen Geräten des Kunden werden nur soweit vorgenommen, als dies für die Wiederherstellung der Stromversorgung notwendig ist. Sollte durch diese Maßnahmen eine endgültige Behebung der Störung nicht möglich sein, wird Wien Energie im Rahmen der technischen, rechtlichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten danach trachten, ein Provisorium herzustellen, das eine Energieversorgung gewährleistet.

Wien Energie wird den Kunden über augenscheinliche Mängel an der Kundenanlage informieren, die im Rahmen der Störungsbehebung festgestellt werden und deren Behebung nicht unter den Leistungsumfang des Servicepakets fällt. Die Behebung von Störungen, die als Folge derartiger, von Wien Energie bereits festgestellter Mängel entstehen, die der Kunde trotz Kenntnis des Mangels nicht behoben hat, fällt nicht unter den Leistungsumfang des Servicepakets. In diesen Fällen behält sich Wien Energie vor, nach dem 3. Störungseinsatz jährlich die vollen Kosten an den Kunden zu verrechnen.

### 2. Zusätzliche Arbeiten

Auf Wunsch des Kunden wird Wien Energie bei der Organisation von Arbeiten, die nicht unter den Leistungsumfang fallen, behilflich sein, indem Wien Energie einen Partnerelektrotechniker vorschlägt und die Koordination des Termins übernimmt. Diese Leistungen sind vom Kunden direkt beim Partnerelektrotechniker zu beauftragen und diesem abzugelten.

### 3. Entgelt, Entgeltänderung

Für sämtliche vom Leistungsumfang erfasste Arbeiten erhält Wien Energie einen Pauschalbetrag je Abrechnungszeitraum in der vertraglich vereinbarten Höhe. Die Verrechnung des darüber hinausgehenden Personal- und Materialeinsatzes erfolgt aufwandbezogen.

Wien Energie behält sich Änderungen des vereinbarten Entgelts vor. Entgeltänderungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Sofern der Kunde den Änderungen nicht innerhalb einer Frist von 2 Wochen ab Zugang schriftlich widerspricht, werden nach Ablauf dieser Frist die Änderungen zu dem von Wien Energie mitgeteilten Zeitpunkt, der nicht vor dem Zeitpunkt der Versendung der Mitteilung liegen darf, für die bestehenden Verträge wirksam. Widerspricht der Kunde den Änderungen binnen einer Frist von 2 Wochen ab Zugang der Änderungserklärung schriftlich, endet der Vertrag nach einer Frist von 2 Wochen ab Zugang dieser Erklärung zum Monatsletzten. Der Kunde ist auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eintretenden Folgen im Rahmen der Änderungserklärung besonders hinzuweisen.

### 4. Materialaufwand, Zeitaufwand

Die Beistellung von Materialien erfolgt bis zu einem Wert von EUR 5,00 inkl. USt (EUR 4,16 exkl. USt.) pro Störfall. Der im Servicepaket enthaltene Zeitaufwand von Wien Energie oder des von Wien Energie beauftragten Partnerelektrotechnikers beträgt maximal zwei Arbeitsstunden pro Störfall (inklusive Wegzeit). Darüber hinausgehender Material- sowie Zeitaufwand muss vom Kunden gesondert beauftragt werden und wird aufwandsbezogen verrechnet. Der über zwei Arbeitsstunden hinausgehende Zeitaufwand zur Behebung einer Störung muss durch eine gesonderte Beauftragung des Kunden erfolgen. Die Verrechnung erfolgt aufwandsbezogen zu dem zwischen der Wiener Landesinnung der Elektrotechniker und Wien Energie festgesetzten Stundensatz, der derzeit Mo-Do 7:00–16:00 Uhr EUR 58,20 inkl. USt (EUR 48,50 exkl. USt.) bzw. Mo-Do 16:00-7:00 Uhr, Freitag ab 12:30 Uhr sowie Samstag, Sonn- und Feiertagen EUR 116,40 inkl. USt. (EUR 97,00 exkl. USt.) beträgt. Dieser Stundensatz bezieht sich jedoch nur auf die unmittelbare Behebung der aufgetretenen Störung und nicht auf erforderliche Erneuerungen/Verbesserungen der Anlage, die auf substanzielle oder grobe Installationsmängel zurückzuführen sind. Materialkosten, die über den Betrag von EUR 5,00 inkl. USt. (EUR 4,16 exkl. USt.) hinausgehen, werden nach gesondeter Beauftragung durch den Kunden, aufwandbezogen direkt vom Partnerelektrotechniker an den Kunden verrechnet.

### 5. Selbstbehalt

Pro Störungseinsatz wird ein Selbstbehalt von EUR 8,00 inkl. USt (EUR 6,67 exkl. USt.) fällig, der vom Kunden direkt beim Störungseinsatz zu bezahlen ist.

## 6. Störungsmeldung, 24-Stunden-Erreichbarkeit

Sämtliche Störungsmeldungen des Kunden werden von Wien Energie bei der kostenlosen AllesSicher-Störungshotline 0800 500 600 rund um die Uhr entgegen genommen. Der Wien Energie Störungsdienst wird längstens binnen einer Stunde nach Eingang der Störungsmeldung bei Wien Energie beim Kunden eintreffen, sofern Wien Energie nicht durch höhere Gewalt oder durch die vordringliche Behebung anderer Störfälle daran gehindert ist.

## 7. Rücktritt

Belehrung über das Rücktrittsrecht von Verbrauchern (Privatkunden) von einem im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag gemäß § 11 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) sowie über das Rücktrittsrecht von Verbrauchern (Privatkunden) gemäß § 3 Konsumentenschutzgesetz (KSchG).

Von einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag (§ 3 Z 1 FAGG) und von einem Fernabsatzvertrag (§ 3 Z 2 FAGG) können Sie gemäß § 11 FAGG zurücktreten. Haben Sie Ihre Vertragserklärung weder in den vom Unternehmer für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benutzten Räumen noch bei einem vom Unternehmen auf einer Messe oder einem Markt benutzten Stand abgegeben, so können Sie von Ihrem Vertragsantrag oder vom Vertrag gemäß § 3 KSchG zurücktreten.

Die Rücktrittsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Die Angabe von Gründen ist nicht erforderlich.

Ist die Ausfolgung einer Vertragsurkunde unterblieben bzw. ist das Unternehmen den gesetzlichen Informationspflichten nicht nachgekommen, so verlängert sich die Rücktrittsfrist um zwölf Monate. Holt das Unternehmen die Urkundenausfolgung/die Informationserteilung innerhalb von zwölf Monaten ab dem Fristbeginn nach, so endet die Rücktrittsfrist 14 Tage nachdem Sie die Urkunde/die Information erhalten haben.

Der Rücktritt ist an keine bestimmte Form gebunden. Damit Sie Ihr Rücktrittsrecht ausüben können, müssen Sie das Unternehmen mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss informieren, von diesem Vertrag zurückzutreten. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Rücktrittsrechtes vor Ablauf der Rücktrittsfrist abgeben.

Wenn Sie von einem Vertrag gemäß § 11 FAGG zurücktreten, hat das Unternehmen Ihnen alle Zahlungen, die es von Ihnen erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die vom Unternehmen angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Rücktritt von diesem Vertrag beim Unternehmen eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet das Unternehmen 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.

Mustertext für die Ausübung Ihres Widerrufs (Ihres Rücktrittsrechtes):

Wenn Sie den AllesSicher-Vertrag mit Wien Energie widerrufen wollen, dann senden Sie bitte Folgendes ausgefüllt an Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG

Thomas-Klestil-Platz 14, 1030 Wien, Postfach 520

Fax 0800 500 801, info@wienenergie.at:

Ich widerrufe den von mir am ..... abgeschlossenen AllesSicher-Vertrag für die Verbrauchsstelle (PLZ Ort, Str. Nr./Stg./Tür), Vertragsnummer ....., Kundennummer ....., Mein Name (Vorname Nachname), meine Adresse (PLZ Ort, Str. Nr./Stg./Tür), Datum ....., Unterschrift (nur bei Mitteilung auf Papier); Dieses Formular bitte nur dann ausfüllen und unterschreiben, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten wollen!

## 8. Sonstige Bedingungen

### 8.1. Abrechnung, Zahlung:

Das Entgelt für das Servicepaket wird gemeinsam mit der Rechnung über die Energielieferung abgerechnet und fällig gestellt. Die Abrechnungszeiträume und Zahlungsbedingungen für das Servicepaket entsprechen den für den Energieliefervertrag vereinbarten Bedingungen. Sofern für den mit Wien Energie bestehenden Energieliefervertrag eine Einzugsermächtigung besteht, wird diese auf das Entgelt aus diesem Vertrag ausgedehnt. Wird der Vertrag vor Ablauf des Abrechnungszeitraumes gekündigt, wird das Entgelt aliquot rückerstattet.

Das Entgelt für die auf Wunsch des Kunden von Wien Energie oder seinen Partnerelektrotechnikern erbrachten Leistungen, die nicht in der vereinbarten Jahrespauschale enthalten sind, wird mit Rechnungslegung von Wien Energie oder des Partnerelektrotechnikers an den Kunden fällig und ist binnen 14 Tagen zu überweisen.

### 8.2. Leistungspflicht:

Anspruch auf Leistungen im Rahmen des Servicepaketes besteht nicht im Falle eines Zahlungsrückstandes. In diesem Fall werden die erbrachten Leistungen aufwandbezogen verrechnet.

### 8.3. Zahlungsfähigkeit:

Werden Wien Energie nach Vertragsabschluss Umstände über mangelnde Zahlungsfähigkeit des Kunden oder über dessen schlechte wirtschaftliche Lage bekannt, ist Wien Energie berechtigt, die Erbringung von Leistungen, die nicht im Servicepaket enthalten sind, von der Stellung angemessener Sicherheiten durch den Kunden abhängig zu machen.

### 8.4. Aufrechnung:

Der Kunde ist nicht berechtigt, mit Gegenansprüchen an Wien Energie aufzurechnen, außer im Fall der Zahlungsunfähigkeit der Wien Energie sowie in jenen Fällen, in denen die Gegenansprüche im rechtlichen Zusammenhang mit den Verbindlichkeiten des Kunden stehen oder gerichtlich festgestellt oder anerkannt worden sind.

### 8.5. Erfüllungsgehilfe:

Wien Energie ist berechtigt, Subunternehmer (Partnerelektrotechniker) mit der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten zu betrauen.

### 8.6. Eigentumsvorbehalt:

Alle im Rahmen des Servicepaketes gelieferten bzw. montierten Materialien bleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von Wien Energie bzw. ihrem Erfüllungsgehilfen. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug oder werden Wien Energie Umstände gemäß Punkt 6.2. bekannt, so ist Wien Energie berechtigt, die im Vorbehaltseigentum stehenden Teile zu demontieren bzw. sonst zurückzunehmen, ohne dass dies einem Rücktritt vom Vertrag gleichzusetzen ist.

### 8.7. Gewährleistung:

Für von Wien Energie durchgeführte Arbeiten im Rahmen des Servicepaketes erfolgt die Gewährleistung unbeschadet eines Wandelungsanspruches durch Behebung der nachgewiesenen Mängel in angemessener Frist; ist eine Behebung nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohen Kosten möglich, so hat Wien Energie gegenüber Unternehmern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes die Wahl, eine angemessene Preisminderung zu gewähren oder ersatzweise eine gleiche Sache nachzuliefern. Dem Verbrauch oder sonst dem Verschleiß unterliegende Materialien haben nur die dem jeweiligen Stand der Technik entsprechende Lebensdauer.

### **8.8. Schadenersatz:**

Wien Energie haftet gegenüber dem Kunden für durch sie selbst oder durch eine ihr zurechenbare Person schuldhaft zugefügte Personenschäden. Für sonstige Schäden haftet Wien Energie im Falle grober Fahrlässigkeit oder Vorsatzes. Im Falle bloß leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung für sämtliche Schäden – ausgenommen Personenschäden – mit einem Höchstbetrag von EUR 2.500,00 pro Schadensfall begrenzt.

Bei Unternehmern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist weiters die Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare und Folgeschäden sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter – soweit zwingendes Recht dem nicht entgegensteht – ausgeschlossen.

Bei der Durchführung von Arbeiten im Rahmen des Servicepaketes ist das Verursachen von Schäden an bereits vorhandenen Leitungen und Geräten als Folge nicht erkennbarer Gegebenheiten oder Materialfehler sowie bei Stemmarbeiten in zerrüttetem und bindingslosem Mauerwerk möglich. Solche Schäden gehen zu Lasten des Kunden.

### **8.9. Produkthaftung:**

Die erbrachten Leistungen sowie die gelieferten Waren, Geräte und Anlagen bieten stets nur jene Sicherheit, die aufgrund von Zulassungsvorschriften, Bedienungs- und Betriebsanleitungen oder sonstigen Vorschriften über die Wartung und Handhabung, insbesondere im Hinblick auf vorgeschriebene Überprüfungen von Geräten und Anlagen oder aufgrund sonst gegebener Hinweise, erwartet werden können.

### **8.10. Kundendaten:**

Der Kunde verpflichtet sich, allfällige Änderungen seiner Daten umgehend bekanntzugeben. Die Kündigungserklärung sowie sämtliche anderen Erklärungen und Schriftstücke können rechtswirksam an die letzte Wien Energie vom Kunden bekannt gegebene Anschrift zugestellt werden, wenn der Kunde eine Änderung seiner Anschrift nicht bekannt gegeben hat.

### **8.11. Änderung der Allgemeinen Bedingungen:**

Wien Energie ist zu Änderungen dieser Allgemeinen Bedingungen berechtigt. Die Änderungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Sofern der Kunde den Änderungen nicht innerhalb einer Frist von 2 Wochen ab Zugang schriftlich widerspricht, werden nach Ablauf dieser Frist die Änderungen zu dem von Wien Energie mitgeteilten Zeitpunkt, der nicht vor dem Zeitpunkt der Versendung der Mitteilung liegen darf, für die bestehenden Verträge wirksam. Widerspricht der Kunde den Änderungen binnen einer Frist von 2 Wochen ab Zugang der Änderungserklärung schriftlich, endet der Vertrag nach einer Frist von 2 Wochen ab Zugang dieser Erklärung zum Monatsletzten. Der Kunde ist auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eintretenden Folgen im Rahmen der Änderungserklärung besonders hinzuweisen.

### **8.12. Vertragsdauer:**

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann erstmalig zum Ablauf einer Mindestlaufzeit von 1 Jahr und sodann, jederzeit jeweils von den Vertragspartnern unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Wochen zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich gekündigt werden.

Die Laufzeit beginnt mit dem Einlangen des durch den Kunden rechtsverbindlich unterfertigten Vertragsformulars bei Wien Energie. Bei online abgeschlossenen Verträgen beginnt die Laufzeit mit dem Zugang der von Wien Energie per E-Mail gesendeten Auftragsbestätigung.

Der Vertrag über das Servicepaket endet ohne dass es einer gesonderten Kündigungserklärung bedarf mit Beendigung des Liefervertrags für elektrische Energie mit der Wien Energie.

### **8.13. Anwendbares Recht, Gerichtsstand:**

Es gilt österreichisches materielles Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und unter Ausschluss der Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den Internationalen Warenkauf (UNK).

Für alle aus diesem Vertrag entstehenden Streitigkeiten entscheidet ausschließlich das am Sitz von Wien Energie sachlich zuständige Gericht, soweit die Streitigkeit nicht im Verhandlungswege oder durch ein vereinbartes Schiedsgericht bereinigt wird. Für Verbraucher gilt der Gerichtsstand des § 14 Konsumentenschutzgesetz.