

Service-Portal Vertragsbedingungen SPV P 2018.1.5

1. Gegenstand des Vertrages

Der Kunde beauftragt Oeconomic Service AG nachstehend „Service-Portal“ genannt, mit Reparatur- und Serviceleistungen an Vertragsobjekten. Der konkrete Vertragsumfang über eingeschlossene Geräte und Installationen, Reparaturabdeckungen sowie Unterhaltsservices sind im individuellen Service-Vertrag definiert.

Das Service-Portal kann Drittfirmen mit der Reparaturausführung beauftragen.

Die Vertragsbedingungen umfassen folgende Bereiche: EFH (Einfamilienhaus) EWG (Eigentumswohnung) WG (Wohnung), MFH (Mietwohnungen).

2. Umfang der Service-Portal Dienstleistungen

Die Leistungen des Service-Portals umfassen:

- a) Entgegennehmen von Reparatur- und Notfallmeldungen 7Tage / 24 Stunden.
- b) Die notwendigen Arbeits- und Reisezeiten sowie sämtliche Reiseunkosten, sofern nicht Ziffer 4a + 4b zutrifft.
- c) Die Ersatzteile, sofern nicht Ziffer 2d, 4a + 4b zutrifft. Ab angebrochenem 11. Betriebs-/Herstellungsjahr sind die Ersatzteile auf CHF 200.00 je Reparatur beschränkt und ab angebrochenem 15. Betriebs-/Herstellungsjahr **je Gerät und Installation** ausgeschlossen.
- d) Arbeits- und Reisezeit für Sanitär- und Elektrikerreparaturen im Gebäudeinnern. Ersatzteile werden separat verrechnet.
- e) Notfall-Leitungsspülungen bis max. CHF 300.00 (inkl. MWST) je Fall bis maximal zum Fallstrang. Ersatzteile, Reinigungs- und Verbrauchsmaterial sowie die Putzrute werden separat verrechnet.
- f) Ab dem 2. Vertragsjahr nimmt der Kunde automatisch am Bonusprogramm teil. Sofern das 2. Vertragsjahr bzw. das jeweilige vorangegangene Vertragsjahr schadensfrei verlaufen ist, hat der Kunde Anspruch auf folgende Gutschriften: Bei einer Jahresprämie bis CHF 500.00 = CHF 30.00 Gutschrift, bis CHF 700.00 = CHF 50.00 Gutschrift, über 700.00 = CHF 70.00 Gutschrift, jeweils inkl. MWST. Der Bonussaldo wird auf das interne Bonuskonto des Kunden gebucht.
- g) Für Neuersatz von einzelnen Pumpen für Heizung, Warmwasser, Lüftung, Schwimmbad sowie Einzelkomponenten der Steuerungen (z.B. Schaltuhr), ist die Arbeits- und Reisezeit sowie Ersatzteilkosten bis CHF 200.00 (inkl. MWST) inbegriffen, sofern sie Vertragsgegenstand sind und Abs. 2.d nicht zutrifft.
- h) Allfällige Gutschriften werden jeweils mit der nächsten Prämienrechnung verrechnet. Bonus-Gutschriften können ausschliesslich mit dem Kauf von Neugeräten über das Service Portal verrechnet werden.
- i) Die präventiven Serviceleistungen für Heizung, Boiler und Wasserenthärtungsanlage erfolgen erstmals auf Ablauf des vereinbarten Zeitintervalls.
- j) Die Reaktionszeit als Richtzeit beträgt für Notfälle in der Regel 2 – 4 Std. und 24 - 48 Std. in allen übrigen Fällen.
- k) Die Service- und Reparaturzeit gilt während den allgemeinen Bürozeiten von Montag - Freitag 08.00 - 17.00 h. Folgende Feiertage sind ausgeschlossen: Neujahr, Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, 25. und 26. Dezember sowie lokale Feiertage. Für Notfälle (z.B. Heizungsausfall, Überschwemmungsgefahr, Strom- Teil- oder Totalausfall) gilt eine uneingeschränkte Servicezeit.
- l) Das Service-Portal vergütet dem Wohnungsmieter die Kleinreparatur-Rechnungen des Vermieters bis max. 1% des Jahresnettomietzinses je Fall.

3. Geräte / Installationen-Definitionen

Heizung: Heizungsreparaturen und allfällige Brennerservice werden durch Fachpersonen gemäss den branchenüblichen Richtlinien alle 24 Monate durchgeführt. Kürzere Intervalle können gegen Aufpreis vereinbart werden.

Haushaltgeräte: Kochherd: Kochplatten, Keramikkochfeld, Induktionskochfeld. Backofen, Steamer, Mikrowellen, Dampfabzug, Kühlschrank, Tiefkühlschrank, Tiefkühltruhe, Geschirrspüler, Waschmaschine, Wäschetrockner sowie Kaffeemaschine, Grosshaushaltgeräte werden vor Ort repariert. Die Reparatur von Kleinhaushaltgeräten (z.B. Kaffeemaschine, TV) kann im Reparaturcenter erfolgen. Kaffeemaschinen können inklusive Revisionen und Wartungen, jedoch exklusive der vom Hersteller vorgeschriebenen Entkalkungen, in den Vertrag eingeschlossen werden. Abholung und Rücklieferung gehen zu Lasten des Service-Portals.

Sanitär – Reparaturen: Sanitärreparaturen beinhalten Einzelreparaturen / Einzelerersatz im Gebäudeinnern von Regelventilen, Druckreduzierventil, Lavabo, WC, Wasserhähnen an Waschbecken und Badewanne/ Dusche und Standard-WC-Spülungen, sowie Notentstopfungen von Waschbecken-, Duschen- und WC-Abläufen bis maximal zum Fallstrang. Whirlpoolreparaturen beinhalten Reparaturen der Umwälzpumpe und elektrischen bzw. elektronischen Steuerung.

Elektriker – Kleinreparaturen: Elektrikerreparaturen beinhalten Einzelreparaturen im Gebäudeinnern an festen elektrischen Installationen: Steckdosen, Kabelbrüche, Kurzschlüsse, Sicherungskasten, eingebaute Lampeninstallationen. Niedervolt-Systeme können zusätzlich, exklusiv Ersatzteile eingeschlossen werden.

Boilerservice / - Reparaturen: Der Boilerservice umfasst die im Vertrag definierte periodische mechanische Entkalkung, sowie Reparaturen und Ersatzteile für die am Boiler oder im Boilerinneren befindlichen Komponenten.

Lüftungen, Kühl- und Klimaanlage: Eingeschlossen sind die im Vertrag definierten periodischen Unterhaltsarbeiten, sowie Reparaturen und Störungsbehebungen der elektronischen / elektrischen Steuerung und der zugehörigen Gebläse, soweit nichts Anderes definiert ist. Regelmässige Ersatzfilterlieferungen für integrierte Lüftungen können separat eingeschlossen werden.

Tore: Eingeschlossen sind die im Vertrag definierten periodischen Unterhaltsarbeiten für Tore in Gemeinschaftsgaragen, sowie Reparaturen und Störungsbehebungen der elektronischen Steuerung und des zugehörigen Antriebsmotors, exklusive mechanische Anlagenteile. Bei privaten Garagentoren kann die Elektronik des automatischen Toröffners eingeschlossen werden. Der regelmässige Unterhaltsservice kann separat eingeschlossen werden.

Storen, Rollläden / Sonnenstoren: Der Abschluss dieser Option bedingt, dass alle am Vertragsobjekt vorhandenen Einzelinstallationen dieser Gattungen eingeschlossen werden. Eingeschlossen sind Reparaturen und Störungsbehebungen der elektronischen / elektrischen Steuerung und der zugehörigen Antriebsmotoren. Bei eingeschlossenen mechanischen Storen sind Reparaturen der Antriebsmechanik inbegriffen. Allfälliger Einschluss von Einzelreparaturen von Markisen, Lamellen und Gurten, exklusive Stoffbespannung bei Sonnenstoren, sind auf dem Service-Portal-Vertrag definiert.

Schwimmbad-Abdeckung /- Pumpe

Reparaturen der Schwimmbadabdeckung beschränken sich auf den Antrieb. Die Reparatur bzw. Ersatz der Schwimmbadpumpe erfolgt gemäss Abs. 2g.

Solaranlagen / Sonnenkollektoren

Solaranlagen schliessen die Reparatur nachfolgender Komponenten ein: Steuerung, Solarausdehnungsgefäss, Brauchwassermischer, Pumpen. Nicht eingeschlossen sind Sonnenkollektoren und Sonnenpanel. Ein Unterhaltsservice kann separat eingeschlossen werden.

Zentrale Staubsauganlage Zentrale Saugeinrichtung im Gebäude,

4. Nichteingeschlossene Leistungen

Das Service Portal kann vom Kunden ausgewählte Handwerker ablehnen, sofern die Zuverlässigkeit, Arbeitsqualität und Interventionszeit mangelhaft sind oder der Arbeitsstundenansatz nicht den marktüblichen Bedingungen entspricht.

Die Leistungen des Service-Portals schliessen nachfolgendes (Arbeit + Material) nicht ein:

- a) Die Reparatur von Schäden verursacht durch höhere Gewalt (Eis, Blitz, Brand, Explosion, Wasser, Gesamt-Stromausfall, Katastrophen), Fremdeinfluss, Nichtanwendung bzw. Nichtverwendung gemäss den Richtlinien des Herstellers, Nachlässigkeit, unsachgemässe und fahrlässige Bedienung und Eigenreparaturen Unterlassung von regelmässigen Fabrikationsfehlern von Lieferanten, Erlöschung der Ersatzteilversorgung des Herstellers. Einbau vom Kunden selbst beschaffter Ersatzteile. Reparaturen an vom Kunden während der Vertragslaufzeit privat – nicht über Fachhändler- beschaffter Occasionsgeräte ohne jegliche Gewährleistungsansprüche oder Funktionsgarantien beim Kauf.

Neuersatz von kompletten Apparaten, Anlagen und Anlageeinheiten. Teilerneuerungen d.h. gleichzeitiges Ersetzen mehrerer Geräte- bzw. Geräteteile mit unterschiedlichen Funktionen. Anpassungen an geänderte gesetzliche Vorschriften. Beschaffung von Ersatzteilen im Ausland und Einbau im Vertragsgerät, sowie Reparaturen und Abänderungen und Einzelanfertigungen infolge Fehlen von Ersatzteilen des Herstellers oder seines Vertreters in der Schweiz. Bei zu erwartenden Reparaturkosten, die den Nettowiederbeschaffungswert übersteigen, kann die Reparaturkostenübernahme abgelehnt werden. In diesem Fall zahlt die Gesellschaft maximal 30% des Kostenvoranschlages auf die vertraglich abgedeckten Leistungen zusätzlich, an die Beschaffung eines Neugerätes / Installation über die Gesellschaft oder beschafft auf ausdrücklichen Kundenwunsch, wenn der Kunde kein Neugerät beschaffen will, ein vergleichbares Occasionsgerät am Markt mit einem maximalen Wiederbeschaffungspreis in Höhe des Zeitwerts. Neuwickeln oder revidieren von Motoren. Standschäden durch Nichtgebrauch von Geräten und Anlagen. Reinigung und Reparatur von allen Zu-/ Abluftleitungen am und im Vertragsobjekt.

Service-Portal Vertragsbedingungen SPV P 2018.1.5

Verbrauchsmaterial aller Art z.B. Batterien, Lampen, Leuchtstoffmittel, Filter, Glas, Entkalkungs-, Wasch-, und Reinigungsmittel, Flüssigkeiten und Gase aller Art, vorsorgliches Ersetzen von noch funktionsfähigen Anlagen bzw. Anlagenteilen (Sanierung) etc.

b) Lieferung und Installation von nachfolgendem Material und Dienstleistungen für

Kühl- / Klimageräte: Lampen ersetzen, Ersetzen des defekten Kühlkompressors, Flüssigkeiten und Gase aller Art. Kunststoffbehälter, Flaschenbehälter und Glasscheiben. Abluftleitungen von Lüftungen sowie

Haushaltgeräte: Vom Hersteller vorgeschriebene Unterhaltsarbeiten für Haushaltgeräte z.B. periodische Entkalkung, regelmässige Reinigung, Einsatz von Spezialreiniger für Geschirrspüler von Geschirrkörbe in Geschirrspülern, Glaskeramikplatten, Backofenglastüren. Vom Hersteller vorgeschriebene Unterhaltungspflicht des Kunden: Wäschetrockner/Tumbler: Regelmässiges Reinigen von Filtern und Sieben des Geschirrspülers: Reinigen von Filtern und Sprüharmen mittels Spezialreiniger oder durch mechanische Reinigung z.B. bei Tumbler, gegebenenfalls unter Einsatz von vom Hersteller empfohlenen Spezialreinigern. Metall- und Aktivkohlenfilter zu Dampfabzug

Elektriker: Ersetzen von defekten Glühlampen, Startern und Sicherungen, Ersatzteile sowie Reparaturen an aufmontierten Elektrogeräten aller Art. Notwendige Reparaturen und Anpassungen aufgrund geänderter gesetzlicher Bestimmungen und Abnahmen / Kontrollberichte der Behörden. Anstelle eines Materialaufschlages wird eine Verrechnungspauschale von mindestens CHF 15.00 bis zu einem Ersatzteilepreis bis CHF 150.00 berechnet, ab einem Ersatzteilepreis von mehr als CHF 150.00 werden 10% der Ersatzteilepreise maximal aber CHF 25.00 verrechnet.

Heizung: Reparaturen von Bodenheizungs-Leitungen, -Armaturen und deren Spülung. Bei Öl- und Gasheizungen: Reparaturen infolge leerem Öltank oder Nichtauffüllen des Heizsystemwassers.

Bei Wärmepumpenanlagen: Kompressorersatz, Kältemittel, Erdsondenkomponenten ausserhalb des Heizungsraums. Nichtauffüllen des Heizsystemwassers.

Kaffeemaschinen: Vom Hersteller vorgeschriebene, periodische Entkalkungen und allg. Vollservice. Nichtausführen des notwendigen Vollservices kann zum Vertragsausschluss des Gerätes führen.

Lüftungen Reinigung und Reparaturen, sowie Ersatzteile von Zu -/ und Abluftleitungen am und im Vertragsobjekt, Lieferung von Ersatzfiltern.

Sanitär: Entkalken und Ersetzen verkalkter Mischdüsen an Wasserhahnen und Duschebrausen, Reparaturen an Dusche-WC Typ Closomat (sofern nicht eingeschlossen), Reparaturen und Ersetzen von Sanitärapparaten (z.B. Spiegelschrank, Badewanne, Sitzclosett), allgemeine vorsorgliche Ablaufspülungen, Aufspitzarbeiten bei eingemauerten Armaturen. Ersatzteile. Anstelle eines Materialaufschlages wird eine Verrechnungspauschale von mindestens CHF 15.00 bis zu einem Ersatzteilepreis bis CHF 150.00 berechnet, ab einem Ersatzteilepreis von mehr als CHF 150.00 werden 10% der Ersatzteilepreise maximal aber CHF 25.00 verrechnet.

5. Zahlungsbedingungen / Preisbasis

Die Gebühren und Zahlungskonditionen sind auf dem Service-Portal Vertrag aufgeführt und vor Vertragsbeginn zahlbar. Bei Zahlungsverzug kann das Service-Portal die Dienstleistungen bis zur Zahlung aussetzen. Die Gebühren verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer MWST. Die Preise basieren auf dem Landesindex der Konsumentenpreise (BIGA) zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, sie können dem neuen Index angepasst werden.

Das Service-Portal kann die Vertragsgebühren jederzeit schriftlich und unter Einhaltung einer einmonatigen Mitteilungsfrist auf ein Monatsende ändern, wobei der Kunde die Möglichkeit hat, die Vertragsposition des betroffenen Gerätes auf den entsprechenden Termin zu kündigen, sofern die Preisänderung höher als die Indexanpassung ist. Ist das Gerät ein Bestandteil eines Gerätepaketes gilt im Kündigungsfall das ganze Paket als gekündigt.

Die aktuell erreichte Bonusstufe des Kunden kann bei anhaltendem Zahlungsverzug von mehr als 8 Wochen ab Fälligkeit um den Betrag des letzten Jahresbonus reduziert werden.

6. Vertragsänderungen

Alle Vertragsänderungen und Nebenabreden bedürfen der Schriftform. Die Anmeldung fabrikneuer Geräte / Installationen hat schriftlich, unter Beilage des entsprechenden Rechnungsbeleges zu erfolgen, sofern das Gerät nicht durch das Service Portal geliefert wurde. Mutationen können auch online mittels persönlichem Login durchgeführt werden. Bei Neuersatz von Einzelgeräte wie Haushaltgeräten, Toröffner, Boiler werden je Gerät CHF 24.00, für den Neuersatz haustechn. Installationen z.B. komplette Heizung, CHF 200.00 als

Garantiezeitabgeltung vergütet. Löschung einzelner Vertragspositionen haben schriftlich bis spätestens 3 Monate vor Vertragsjahresende zu erfolgen.

Das Service-Portal jederzeit die SPV anpassen, wobei der Kunde nach Erhalt der neuen Vertragsbedingungen diesen während 10 Tagen mit eingeschriebenem Brief widersprechen kann. Nach Ablauf dieser Frist gelten die neuen Vertragsbedingungen als akzeptiert. Im Falle eines Widerspruchs kann die Gesellschaft den Vertrag ausserordentlich oder zum nächst möglichen Zeitpunkt auflösen.

7. Vertragsdauer

Dieser Vertrag wird mit einer Grundlaufzeit von 12 Monaten abgeschlossen. Er verlängert sich jeweils stillschweigend um weitere 12 Monate, sofern die Kündigung der Gesellschaft nicht 3 Monate vor Ablauf schriftlich und mit eingeschriebenem Brief zugestellt wird oder auf dem Service-Portal-Vertrag eine feste Ablaufzeit definiert ist. Als zugestellt gilt ein eingeschriebener Brief spätestens nach zwei Arbeitstagen.

8. Handänderung / Vertragsauflösung

Der Service-Portal Vertrag kann jederzeit infolge Handänderung aufgelöst werden. Der Vertrag ist auf den neuen Besitzer übertragbar, sofern dieser den Vertrag weiterführt. Vorausbezahlte Gebühren / Gutschriften und Bonusgutschriften verfallen bei Vertragsauflösungen und können nicht mit offenen Forderungen verrechnet werden. Eine Auszahlung ist ebenfalls ausgeschlossen.

Die Gesellschaft ist berechtigt bei Schadenshäufung (Schadenshöhe mehr als das Zweifache der vertraglich vereinbarten Gesamtjahresgebühr innerhalb eines Vertragsjahres) den Vertrag ausserordentlich aufzulösen.

9. Datenschutz / Bestimmungen

Das Service-Portal verpflichtet sich Kundendaten sorgfältig zu behandeln und nur im Rahmen des schweizerischen Datenschutzgesetzes zu verwenden. Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine Daten an Dritte, die zur Abwicklung von Kundenbeziehungen oder mit dem Inkasso ausstehender Rechnungsbeträge notwendig sind, weitergegeben werden können. Alle Inkassospesen werden dem Kunden vollumfänglich weiterverrechnet. Weiter ist der Kunde damit einverstanden, dass seine Kundendaten zu Marketingzwecken für das Service-Portal, die Mutter- und Tochtergesellschaften sowie für Partnernetze im In- und Ausland verwendet werden dürfen, sofern der Kunde die Verwendung der Daten zu Marketingzwecken nicht ausdrücklich schriftlich untersagt.

10. Schlussbestimmungen

Der Service-Portal-Vertrag von Geräten setzt voraus, dass die Geräte beim Abschluss / Beginn des Service-Portal-Vertrages voll funktionstüchtig sind und keine technischen Mängel aufweisen. Der Kunde macht das Service-Portal auf eventuelle Mängel aufmerksam. Falsche Angaben bei Vertragsstart sowie Vertragsanpassungen können zur Ablehnung von Reparaturkostenübernahme der betroffenen Geräte oder Installationen führen, damit erlischt die vertraglich vereinbarte Reparaturkostenübernahme. Das Service-Portal behält sich eine allfällige Vorinspektion vor.

Jeder Arbeitsrapport ist vom Kunden oder einem Vertreter zu unterzeichnen. Sofern dies nicht geschieht, verzichtet er auf das Recht der Einsprache für allfällige verrechenbare Leistungen.

Der Service und Reparaturen von Geräten in diesem Vertrag ist auf solche beschränkt, die auf dem Service-Portal-Vertrag aufgeführt sind. Für Fehlinterventionen, die durch den Kunden verursacht werden, können dem Kunden effektive Kosten berechnet werden. Reparatursätze von Geräten, sowie Ersatzteile bei Sanitär- und Elektrikerreparaturen, die kein Vertragsbestandteil sind, werden zu marktüblichen Konditionen verrechnet. Es kann nebst den effektiven Kosten eine Administrationspauschale berechnet werden. Individuelle Bedingungen auf der Vertrags-Police gelten vorrangig der SPV.

Das Service-Portal ist nicht Schadensersatzpflichtig für verzögerte Dienstleistungserbringungen auf Grund von höherer Gewalt sowie Pflichtverletzungen Dritter.

Eine Kostenübernahme für Reparaturen sowie Services eingeschlossener Geräte und Installationen im vertraglich vereinbarten Umfang erfolgt nur für die konkret gemeldete Störung als Einzelauftrag, wenn der Auftrag über das Service-Portal initialisiert wird.

Alle nicht in den Vertragsbedingungen eindeutig eingeschlossenen Leistungen gelten ausdrücklich als ausgeschlossen.

11. Dieser Vertrag untersteht schweizerischem Recht. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Bülach oder der Wohnsitz des Privatkunden.