

Service-Portal Vertragsbedingungen SPV P 2018 1.0 Premium

1. Gegenstand des Vertrages

Der Kunde beauftragt Oeconomic Service AG nachstehend «Service-Portal24», mit Reparatur- und Serviceleistungen an Vertragsobjekten. Der konkrete Vertragsumfang über eingeschlossene Geräte und Installationen, Reparaturabdeckungen sowie Unterhaltungsservices sind im individuellen Service-Portal24-Vertrag definiert. Das Service-Portal kann Drittfirmen mit der Reparaturausführung beauftragen.

2. Umfang der Service-Portal 24 Dienstleistungen

Die Leistungen des Service-Portals umfassen:

- a) Entgegennehmen von Reparatur- und Notfallmeldungen 7 Tage/24 Stunden per Telefon oder Online-Login.
- 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) **Sanitär-Einzelreparaturen** beinhalten Arbeits- und Reisezeit, exklusive Ersatzteile, für Regelventilen, Druckreduzierventil, Lavabo, WC, Wasserhähnen an Waschbecken und Badewanne/Dusche und Standard-WC-Spülungen, sowie Notfallentstopfungen/-Leitungsspülungen bis max. CHF 300.00 (inkl. MWST) von Waschbecken-, Duschen- und WC-Abflüssen bis maximal zum Fallstrang. Reinigungs- und Verbrauchsmaterial sowie die Putzrute werden separat verrechnet.
- e) **Elektriker-Einzelreparaturen** beinhalten Arbeits- und Reisezeit für an festen elektrischen Installationen: Steckdosen, Kabelbrüche, Kurzschlüsse, Sicherungskasten, eingebaute Lampeninstallationen im Gebäudeinnern.

Premium-Kunden-Status wird mit dem Abschluss von Service-Portal24-Abo Medium + Large erreicht. Premium-Kunden erhalten beim Kauf von Haushaltgeräten CHF 175.00 als Garantieabgeltung, sofern das Gerät über das Service-Portal bestellt wird. Zusätzlich erhalten sie kostenlosen Neuersatz mit einem Markengerät für defekte, nicht mehr reparierbare Mikrowellengeräte (nicht eingebaut) und Tiefkühltruhe, -Schrank bei einem Defekt ab 5. Betriebsjahr ab Produktliste.

- f) **Bonus-Programm:** Ab dem 2. Vertragsjahr nimmt der Kunde mit Basis-, Medium-, Large-Abo 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, ab CHF 501.00 = CHF 50.00 Gutschrift, jeweils inkl. MWST. Der Bonussaldo wird auf das interne Bonuskonto des Kunden gebucht.
- h) Für **Premium-Kunden:** Kostenloser Neuersatz mit einem Markengerät für nachfolgende Vertragsgeräte bei einem Defekt ab 5. Betriebsjahr gemäss Produktliste, sofern eine Reparatur nicht mehr sinnvoll ist: Mikrowelle (nicht eingebaut), Tiefkühltruhe.
- i) Allfällige **Gutschriften** werden jeweils mit der nächsten Prämienrechnung verrechnet. Bonus-Gutschriften können ausschliesslich mit dem Kauf von Neugeräten über das Service Portal verrechnet werden.
- k) Die präventiven **Serviceleistungen** für Heizung und Wasserenthärtungsanlagen (alle 24 Monate), Boiler Entkalkung (36 & 60 Monate) erfolgen erstmals auf Ablauf des vereinbarten Zeitintervalls.
- l) Die **Reaktionszeit** als Richtzeit beträgt für Notfälle in der Regel 2 – 4 Std. und 24 – 48 Std. in allen übrigen Fällen.

3. Nichteingeschlossene Leistungen

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
- b) **Neuersatz** von kompletten Apparaten, Anlagen und Anlageeinheiten. **Teilerneuerungen** d.h. gleichzeitiges Ersetzen mehrerer Geräte- bzw. Geräteteile mit unterschiedlichen Funktionen. Neuwickeln oder revidieren von Motoren. Standschäden durch Nichtgebrauch von Geräten und Anlagen. Reinigung und Reparatur von allen Zu-/Abluftleitungen am und im Vertragsobjekt.
- c) **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.
- d) **Kühl- / Klimageräte:** Lampen ersetzen, Ersetzen des defekten Kühlkompressors, Flüssigkeiten und Gase aller Art. Kunststoffbehälter, Flaschenbehälter und Glasscheiben.
- e) **Haushaltgeräte:** Vom Hersteller vorgeschriebene Unterhaltsarbeiten für Haushaltgeräte z.B. periodische Entkalkung, regelmässige Reinigung, Einsatz von Spezialreiniger für Geschirrspüler von Geschirrkörbe in Geschirrspülern, Glaskeramikplatten, Backofenglastüren, Filter für 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.

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

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

Sanitär: Entkalken und Ersetzen verkalkter Mischdüsen an Wasserhähnen 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.

4. **Zahlungsbedingungen:** Die Gebühren sind auf dem Service-Portal Vertrag aufgeführt und jährlich vor Vertragsbeginn zahlbar.
5. **Vertragsänderungen:** Alle Vertragsänderungen und Nebenabreden bedürfen der Schriftform.
6. **Vertragsdauer:** Der Vertrag startet mit der 1. Einzahlung mit einer Grundlaufzeit von 12 Monaten. Er verlängert sich jeweils stillschweigend um weitere 12 Monate, sofern die Kündigung nicht 3 Monate vor Ablauf schriftlich und mit eingeschriebenem Brief erfolgt. Für Premium-Kunden: Wird die kostenlose Lieferung eines Neugerätes in Anspruch genommen, ist der Vertrag während den 3 nachfolgenden Jahren seit Lieferung des letzten Neugerätes nicht kündbar.
7. **Datenschutz/ Bestimmungen:** Das Service-Portal24 verpflichtet sich, die Kundendaten nur im Rahmen des schweizerischen Datenschutzgesetzes zu verwenden.
8. **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. Das Service-Portal ist nicht Schadensersatzpflichtig für verzögerte Dienstleistungserbringungen auf Grund von höherer Gewalt sowie Pflichtverletzungen Dritter.
9. **Dieser Vertrag untersteht schweizerischem Recht. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist der Wohnsitz bei Privatkunden.**