



# SAK - Besondere Bedingungen Service Wärmepumpen

BBD Service Wärmepumpen

Gültig ab 01.07.2022

## 1. Allgemeines

- 1.1. Diese Besonderen Bedingungen SAK Service Wärmepumpen (im Folgenden «BBD Service Wärmepumpen») gelten für alle Serviceverträge und andere Dienstleistungen der St. Gallisch-Appenzellische Kraftwerke AG («SAK») für Wärmepumpen. Sie stellen ergänzende Vertragsbestimmungen zu individuell gestalteten Vertragsinhalten dar. Ergänzend jedoch subsidiär zu den BBD Service Wärmepumpen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SAK (AGB SAK). Mit der Annahme verzichtet der Kunde auf die Anwendung etwaiger eigener Geschäftsbedingungen.
- 1.2. Unter «Arbeiten» versteht sich im Folgenden vom Kunden mündlich sowie schriftlich in Auftrag gegebene Servicearbeiten und/oder Reparaturen. Mit dem Abschluss eines Servicevertrages oder der Vergabe einer Reparaturarbeit anerkennt der Kunde diese BBD Service Wärmepumpen als Vertragsbestandteil. Ebenfalls akzeptiert er die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SAK (AGB SAK).
- 1.3. SAK bietet Serviceverträge in verschiedenen Varianten an. Die vereinbarte Variante ergibt sich aus den individuellen Vereinbarungen mit dem Kunden.

## 2. Laufzeit Vertrag

- 2.1. Jeder Servicevertrag beginnt mit der Bestätigung des Vertragsabschlusses durch SAK. Widerspricht der Kunde dem Inhalt der Bestätigung nicht innert 10 Kalendertagen ab Erhalt der Bestätigung, so gilt diese als genehmigt.
- 2.2. Die Mindestdauer eines Servicevertrags beträgt 2 Jahre; er verlängert sich jeweils stillschweigend um ein weiteres Jahr, wenn er nicht 1 Monat vor Ablauf durch eine Partei schriftlich gekündigt wird.
- 2.3. Ein Servicevertrag mit Materialkostenübernahme durch SAK (Variante «Premium») wird mit dessen Ablauf (gerechnet ab Inbetriebnahme) im sechzehnten Betriebsjahr automatisch in einen Servicevertrag ohne Materialkostenübernahme umgewandelt (Variante «Standard»).
- 2.4. Ein Servicevertrag mit reiner Störungsbehebung (Variante «Light») ist begrenzt auf eine Periode von 4 Jahren nach Abschluss. Die Verträge «Light» werden jeweils um 4 Jahre verlängert, sobald eine kostenpflichtige Revision der Anlage durch SAK durchgeführt wurde. Ausgenommen von der Revision sind Anlagen bei Neuabschlüssen innerhalb der ersten zwei Jahre nach Inbetriebnahme. Durch eine vorzeitige Kündigung vor Ablauf der 4 Jahren, können keine Rückvergütungen aufgrund erfolgter Revisionen geltend gemacht werden.
- 2.5. Bei Verdacht auf Missbrauch (z. B. Verletzung der Vorschriften über die Behandlung des Vertragsprodukts) sowie bei einer Vertragsverletzung durch den Kunden ist SAK jederzeit berechtigt, einen Servicevertrag mit sofortiger Wirkung und ohne Kostenfolge aufzulösen.

## 3. Leistungsumfang

- 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 SAK ausdrücklich aufgeführten Vertragsprodukte.
- 3.2. Wartungsarbeiten bei der Variante «Standard» & «Premium» sind inklusive und werden von SAK bei Wärmepumpen alle 2 Jahre im Abstand von ungefähr 21 bis 27 Monaten jeweils montags bis freitags in der Zeit zwischen 7.30 und 17.00 Uhr durchgeführt. SAK informiert den Kunden über vorgesehene Termine für Wartungen.
- 3.3. Revisionsarbeiten bei der Variante «Light» müssen alle 4 Jahre durchgeführt werden, um den Vertrag für max. weitere 4 Jahre zu verlängern. Die Revisionsarbeiten sind nicht Bestandteil des Servicevertrags und kostenpflichtig. Die Arbeiten werden montags bis freitags in der Zeit zwischen 7.30 und 17.00 Uhr durchgeführt. SAK informiert den Kunden über vorgesehene Termine für Revisionen.
- 3.4. Bei den Verträgen «Light», «Standard» und «Premium» ist eine Störungsbehebung inklusive, was die Reparaturarbeiten, Einsatzpauschalen und Fahrtkosten beinhaltet.  
**Ausgenommen von der Übernahme sind Reparaturarbeiten infolge Verdichtertausch.**
- 3.5. In der Variante «Light» sind Störungseinsätze auf 3 Einsätze pro Jahr begrenzt. Der Vertrag wird im Anschluss pausiert, bis eine kostenpflichtige Revision der Anlage durchgeführt wurde, auch wenn diese früher stattfinden muss, als der normale 4-jährige Turnus beim Servicevertrag «Light» es vorgibt.

- 3.6. In der Variante «Premium» ist eine Notfallheizung innerhalb von 24 h inklusive. Eine Notfallheizung wird installiert, sobald eine Reparatur länger als 24 h dauert (z.B. Verdichtertausch, Verfügbarkeit Ersatzteile). Die Stromkosten für den Betrieb einer Notfallheizung trägt der Kunde. Falls die Installation der Notfallheizung aus unvorhersehbaren Gründen nicht sachgerecht installiert werden kann oder nicht die gewünschte Leistung erbringt, hat der Kunde keine Schadensersatzansprüche gegenüber der SAK.
- 3.7. Keine durch einen Servicevertrag abgedeckte Arbeiten stellen z.B. folgende Leistungen dar:
- 3.7.1. Wartung und Störungsbehebungen an nicht im Servicevertrag aufgeführten Systemkomponenten (z. B. an Peripheriekomponenten wie Erdwärmesonden, Wärmeverteilungen und Wärmeabgabesysteme).
  - 3.7.2. Behebung von Störungen oder Schäden, die auf Nichtbeachtung der Betriebsanleitung, unsachgemässen Betrieb, unterlassene Reparaturen oder Wartungen, die von SAK als notwendig erachtet wurden, Stromunterbruch oder Elementarereignisse zurückzuführen sind.
  - 3.7.3. Entkalkungsarbeiten an Warmwassererwärmern (Boiler), Kesseln, Wärmetauschern und Leitungen.
  - 3.7.4. Schadensbehebung von mittelbaren Schäden infolge defekter Wärmepumpen (z.B. Wasserschaden, Beschädigung von anderen Anlagen oder Objekten)

#### 4. Materialkosten

- 4.1. Serviceverträge können mit oder ohne Übernahme der Materialkosten durch SAK vereinbart werden.
- 4.1.1. Ohne vereinbarte Materialkostenübernahme (Variante «Light» & «Standard») durch SAK, werden benötigte Verschleiss- und Ersatzteile (Reparaturen) dem Kunden in Rechnung gestellt.
  - 4.1.2. Mit Materialkostenübernahme (Variante «Premium») durch SAK gehen die Kosten von Verschleiss- und Ersatzteilen (Reparaturen) zulasten von SAK. Ausgenommen von der Materialkostenübernahme sind Verdichtertausch als auch Reparaturen an Erdsonden sowie sämtliche Materialkosten, welche aufgrund Arbeiten im Sinne von Ziff. 3.7 entstehen.

#### 5. Leistungen ausserhalb Servicevertrag

Für alle Leistungen ausserhalb von Serviceverträgen gelten die jeweils aktuellen Stundensätze von SAK, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich anders vereinbart. Die Arbeiten werden vorgängig mit dem Kunden abgesprochen sofern nicht Gefahr in Verzug ist. Falls der Kunde der Ansicht ist, eine Arbeit ausserhalb von Serviceverträgen solle nicht ausgeführt werden, hat er dies unverzüglich anzuzeigen.

#### 6. Störungsbehebung

Störungsbehebungen und Reparaturen erfolgen basierend auf den abgeschlossenen Serviceverträgen:

«Light»: An Werktagen (montags bis freitags) von 08.00 – 17.00 Uhr

«Standard»: 24 Stunden, 365 Tage im Jahr

«Premium»: 24 Stunden, 365 Tage im Jahr

Bei der Störungsbehebung kann die Leistung, je nach Möglichkeit und im Ermessen von SAK, durch den Servicetechniker vor Ort oder durch den Ferndiagnostiker mittels Fernzugriff erfolgen.

Störungseinsätze ausserhalb von Serviceverträgen, sind nur werktags (montags bis freitags) zwischen 08:00 – 17:00 möglich und werden zu aktuellen Stundensätze der SAK verrechnet.

#### 7. Zusätzliche Bestimmungen Fernüberwachung

- 7.1. Die folgenden Bestimmungen gelten ausschliesslich für Anlagen, welche mit einem Fernüberwachungssystem ausgerüstet sind. Die Bestimmungen regeln die Fernüberwachung und den Fernzugriff auf die Anlage des Kunden. Der Kunde überträgt SAK das Recht, die technischen Daten und Einstellungen der Anlage einzusehen, und bei allfälligem Verbesserungspotential zu verändern und in die Steuerung einzugreifen.
- 7.2. Datenschutz und Datensicherheit  
Mit der Fernüberwachung werden nur technische Daten der Anlage und keine Personendaten an SAK übermittelt. Die übermittelten Daten lassen keine Rückschlüsse auf den Ort oder den Kunden zu. Die Daten werden erst bei SAK mit den Vertragsdaten zusammengeführt und gespeichert. Der Kunde ermächtigt SAK diese Daten zur Optimierung des Heizsystems zu bearbeiten und aufzubewahren.

- 7.3. **Haftung**  
Mit der Fernüberwachung der Anlage übernimmt SAK keine Garantie für einen störungsfreien Betrieb der Anlage, sondern nur die Überwachung und allfällige Optimierungen. Die Anbindung an das Fernüberwachungssystem erfolgt über eine Internetverbindung im weltweiten Web (www). Dementsprechend gehört diese Verbindung nicht zum Risikobereich von SAK. SAK ist bei einem längeren Unterbruch der Internetverbindung von jeder Leistung befreit. Bezüglich Datensicherheit schuldet SAK ein fachgerechtes Bemühen nach dem aktuellen Stand der Technik, nicht aber einen bestimmten Erfolg.
- 7.4. Ergänzend jedoch subsidiär zu den hier erläuterten Bestimmungen ist die Datenschutzbestimmung der SAK anwendbar, welche auf der offiziellen Seite der SAK abrufbar ist.

## 8. Haftungsbeschränkung und –ausschluss, Gewährleistung

- 8.1. SAK gewährleistet die fachgerechte Ausführung der vereinbarten Arbeiten und die Verwendung geeigneter Materialien. Arbeiten und Materiallieferungen sind vom Kunden zu prüfen und ggf. festgestellte Mängel innerhalb von 7 Arbeitstagen zu melden, ansonsten gelten die Arbeiten oder Lieferung als genehmigt. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Teile und Betriebsstoffe, die einem natürlichen Verschleiss oder Abnutzung unterliegen (Dichtungen, elektrische Teile, Chemikalien usw.) sowie alle Arbeiten die daraus sowie Arbeiten die aus Korrosionsschäden resultieren.
- 8.2. SAK leistet Gewähr durch Nachbesserung. Für mangelhafte Ersatzteile leistet SAK in ihrem Ermessen Gewähr durch Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung. Jede darüberhinausgehende Sach- und Rechtsgewährleistung von SAK wird soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen.
- 8.3. SAK haftet zudem insbesondere nicht für:
- 8.3.1. Schäden aufgrund fehlerhaften Betriebs, Nichtbeachten der Betriebs- oder gesetzlichen Vorschriften oder ungenügender Wartung durch den Kunden oder dessen Hilfspersonen.
  - 8.3.2. Elementarschäden
  - 8.3.3. Schäden aufgrund verborgener Mängel, die bei ordnungsgemässer Wartung oder Störungsbehebung nicht entdeckt werden konnten.
  - 8.3.4. Sämtliche Schäden, sofern ohne Einverständnis von SAK Änderungen oder Eingriffe irgendwelcher Art vorgenommen wurden, welche kausal für die hervorgerufenen Schäden sind.
  - 8.3.5. Sämtliche Haftung für entgangenen Gewinn, Geschäftsunterbrechung, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden usw. ist ausgeschlossen.

## 9. Jahresgebühr

- 9.1. Es gelten die Preise gemäss Vertrag bzw. wenn darin nicht ausdrücklich vereinbart, gemäss aktueller Preisliste von SAK. Die Jahresprämie ist im Voraus, 30 Tage nach Rechnungsstellung, ohne Abzug zur Zahlung an SAK fällig.
- 9.2. Preisanpassungen infolge Änderung der Abgabesätze (z.B. Erhöhung der Mehrwertsteuer) sowie neue regulatorische Vorgaben welche auf die vorliegende Geschäftstätigkeit der SAK Einfluss haben, gelten nicht als Preiserhöhungen und berechtigen nicht zur ausserordentlichen Kündigung durch den Kunden.
- 9.3. Kostspieligere oder wartungsaufwendigere Arbeitshilfsmittel sowie neue Vorgaben an die Wartungsarbeiten oder Kostenänderungen durch Lieferanten der SAK werden jährlich in die Preisliste implementiert und können zu Preiserhöhungen führen. Der Kunde ist im Falle einer Änderung der Jahresgebühr berechtigt, den Servicevertrag innert einem Monat nach Anzeige der Erhöhung durch SAK schriftlich zu kündigen. Verstreicht diese Frist ungenutzt, so gilt der Servicevertrag mit der neuen Jahresgebühr als genehmigt.
- 9.4. Wird die Jahresgebühr nicht bis spätestens am Fälligkeitstag bezahlt, so ist SAK nicht verpflichtet, Leistungen unter dem Servicevertrag zu erbringen.
- 9.5. Die Rechnungsstellung der Jahresgebühr wird von SAK in digitaler Form durchgeführt. Bereitstellung einer Rechnung in Papierform erfolgt nur, soweit dies vom Kunden ausdrücklich gewünscht ist. Die Bearbeitungs- und Materialkosten der Rechnungsstellung in Papierform werden vom Kunden getragen und diesem automatisch in Rechnung gestellt.

## 10. Mitwirkungspflichten Kunde

- 10.1. Der Kunde ist verpflichtet, die Vertragsprodukte mit aller Sorgfalt zu behandeln, sämtliche Beschädigungen und Störungen sofort SAK zu melden und allfällig von SAK angeordnete Sofortmassnahmen zur Schadensminderung zu ergreifen, ansonsten sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen.
- 10.2. Für die Ausführung von Reparaturen oder Arbeiten infolge eines Servicevertrages ist der Kunde verpflichtet, SAK den Zugang zu den Vertragsprodukten zu gewährleisten. So hat er für die nötigen Voraussetzungen zu sorgen, dass alle Handlungen unter SUVA konformen Bedingungen erfolgen können, andernfalls werden die Arbeiten nicht ausgeführt. Alle diesbezüglich entstehenden Kosten sind vom Auftraggeber zu tragen.
- 10.3. Der Kunde betreibt seine Anlage entsprechend der Montage und Gebrauchsanweisung. Jegliche Änderung oder Einflussnahme auf die Anlagesteuerung muss SAK mitgeteilt werden. Behebungen von Störungen, welche nachweislich durch die Änderung oder Einflussnahme auf die Anlagesteuerung (z.B. veränderte Heizkurven) durch den Kunden oder Dritte verursacht werden, sind vom Vertrag ausgeschlossen und werden dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt.

## 11. Anlagersatz und Handänderung

- 11.1. Wird ein Vertragsprodukt durch eine nicht von SAK gelieferte Anlage ersetzt, erlischt der Servicevertrag automatisch ohne Anspruch auf anteilige Rückerstattung bereits bezahlter Jahresgebühren.
- 11.2. Wird die Immobilie, in der sich das im Servicevertrag aufgeführte Vertragsprodukt befindet, oder das Vertragsprodukt selbst verkauft, überträgt der Kunde, den Servicevertrag, unter entsprechender Mitteilung an SAK, auf den neuen Eigentümer.
- 11.3. Falls die SAK den neuen Vertragspartner aus wichtigen Gründen nicht akzeptiert, steht ihr ein ausserordentliches Kündigungsrecht zu. Wichtige Gründe sind insbesondere schlechte Vertragsbeziehungen in der Vergangenheit, hängige Gerichtsverfahren, schlechte Zahlungsmoral gegenüber SAK, etc.

## 12. Substitution

SAK ist berechtigt, zur Vertragserfüllung Hilfspersonen, die im Auftrag und für Rechnung von SAK tätig sind, beizuziehen.

## 13. Übertragung

Rechte und Pflichten können durch den Kunden nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung von SAK ganz oder teilweise auf Dritte übertragen werden. Auch die Übertragung des Vertrags durch den Kunden an Dritte bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von SAK.

Der SAK ist es erlaubt, sämtliche Rechte und Pflichten aus einem Vertrag einem Dritten abzutreten oder zu übertragen, sofern es keine objektiv erkennbare Gründe gibt, welche die Erfüllung des Vertrages durch den Dritten ernsthaft infrage stellen könnten. Im Falle einer Übertragung durch die SAK wird der Kunde rechtzeitig informiert.

## 14. Salvatorische Klausel

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

## 15. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen Kunde und SAK unterstehen materiellem Schweizer Recht, unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinigten Nationen über den internationalen Warenkauf (CISG), namentlich dem Wiener Kaufrecht und weiteren entsprechenden Staatsverträgen.

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Sitz von SAK. SAK ist berechtigt, auch jedes andere zuständige Gericht anzurufen.

SAK ist berechtigt, diese BBD Service Wärmepumpen jederzeit zu ändern. Dazu teilt SAK dem Kunden die geänderten BBD Service Wärmepumpen, unter Hinweis auf das Datum der Inkraftsetzung, schriftlich, auf der Rechnung oder per E-Mail mit. Akzeptiert der Kunde die geänderten BBD Service Wärmepumpen nicht, so ist er berechtigt, den Servicevertrag ausserordentlich innert 30 Kalendertagen seit Zugang der Anzeige durch schriftliche Mitteilung an SAK zu kündigen. Andernfalls gelten die geänderten BBD Service Wärmepumpen als genehmigt.