

## Allgemeine Bedingungen für den Kundendienst

### 1. Allgemeine Vereinbarungen

- 1.1 Unsere Allgemeinen Bedingungen gelten ausschließlich. Entgegenstehende Bedingungen des Kunden erkennen wir nur an, wenn wir dies ausdrücklich schriftlich bestätigen.
- 1.2 Alle mündlichen Nebenabreden, Erklärungen und Zusicherungen unseres Verkaufspersonals und unserer Mitarbeiter sind nur dann verbindlich, wenn wir diese ausdrücklich schriftlich bestätigen. Dies gilt gleichermaßen für eine Abänderung dieser Klausel.
- 1.3 Im Falle eines Wechsels der Eigentumsverhältnisse an der Liegenschaft bleibt der Kunde Vertragspartner, es sei denn, der Erwerber tritt in die Rechte und Pflichten dieses Vertrages ein oder schließt mit uns einen ersetzenden Vertrag.

### 2. Preise und Zahlungsbedingungen

- 2.1 Für die beauftragte Leistung gelten unsere im Zeitpunkt der Leistungserbringung (d.h. bei Ablese- und Abrechnungsverträgen der Erstellung der Abrechnung) gültigen Listenpreise. Die Netto-Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden Mehrwertsteuer.
- 2.2 Eine Preisanpassung ist erstmals für Leistungen mit einer Fälligkeit von mehr als 4 Monaten nach Vertragsschluss möglich.
- 2.3 Erhöhen sich unsere Listenpreise, wobei die jeweils abgelaufene Vertragsperiode als Basis gilt, um mehr als 10%, dann steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Kalendermonats zu. Die Kündigung bedarf der Textform.
- 2.4 Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder von uns anerkannt ist. Hiervon ausgenommen sind Rückabwicklungsansprüche nach Widerruf durch den Kunden sowie Ansprüche aus ungerechtfertigter Bereicherung.

### 3. Ablesung und Erstellung der Abrechnung

- 3.1 Wir sind erst dann und nur solange zur Durchführung des Vertrages verpflichtet, wenn in der Liegenschaft die erforderlichen Voraussetzungen gegeben sind. Falls dies aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, längerfristig nicht der Fall ist bzw. die Erfüllung der Leistungsverpflichtung unmöglich oder unzumutbar ist, steht uns das Recht zum Rücktritt oder zur Kündigung zu; in einem solchen Fall werden wir den Kunden unverzüglich hierüber informieren. Es ist vom Kunden zu beachten, dass alle Heizkörper der Anlage zu erfassen und unserem Personal bzw. Auftragnehmern zugänglich zu machen sind. Veränderungen an der Heizungsanlage, soweit sie Einfluss auf die Kostenverteilung haben, sind uns unverzüglich in Textform mitzuteilen.
- 3.2 Der Kunde übernimmt es, uns die erforderlichen Angaben zur Abrechnung auf dem zur Verfügung gestellten Stammblatt und jährlich wiederkehrend auf dem Betriebskostenblatt zum Ablauf einer jeden Abrechnungsperiode online oder in Textform bekanntzugeben. Die Beschaffung der Kostenunterlagen gehört nicht zu unseren Aufgaben. Nach- oder Neuberechnung wegen unvollständiger Angaben erfolgen gegen zusätzliche Berechnung (z.B. bei fehlenden Angaben über Mieterwechsel, Brennstoffrest, usw.). Auch die Feststellung und Mitteilung des jeweiligen Brennstoffrestes zu Beginn und Ende der Abrechnungsperiode (Rest alt, Rest neu) ist Aufgabe des Kunden. Der Abrechnungsservice kann nur durchgeführt werden, wenn der Kunde über diese Medien verbindliche Angaben über die abzurechnenden Kosten und die eingetretenen Änderungen in den Nutzerverhältnissen mindestens 6 Wochen vor dem Ende der Abrechnungsfrist an uns wie vorgegeben übermittelt. Nach Ablauf der 6-Wochen-Frist hat der Kunde keinen Anspruch auf Abrechnungserstellung innerhalb der Abrechnungsfrist.
- 3.3 Den Ablesetermin – bzw. bei Rauchwarnmeldern den Überprüfungstermin - kündigen wir, falls erforderlich, in geeigneter Weise mit einer Frist von mindestens 14 Tagen an. Wir sind berechtigt, zur Leistungserbringung erforderliche Mitteilungen an der Haustür bzw. im Hausflur der betroffenen Liegenschaft anzubringen. Ist zum angegebenen Termin eine Ablesung bzw. bei Rauchwarnmeldern eine Überprüfung nicht möglich, nehmen wir - nach vorheriger Ankündigung in Textform - einen zweiten Versuch vor, jedoch nicht vor Ablauf weiterer 14 Tage. Ist dieser wiederum erfolglos, können wir entweder den Verbrauch der betreffenden Nutzereinheit gemäß der Heizkostenverordnung und den anerkannten Regeln schätzen oder weitere – gesondert kostenpflichtige – Ablese- bzw. bei Rauchwarnmeldern Überprüfungstermine anbieten.
- 3.4 Die Ablesung der Erfassungsgeräte kann auf drei Arten erfolgen. Je nach technischer Ausstattung können die Geräte manuell vor Ort (in den Nutzereinheiten) oder mittels Funk aus der Ferne abgelesen werden. Bei einer Ablesung aus der Ferne ist zwischen einer Walk-by Ablesung und einer Ablesung mittels Smart Reader zu unterscheiden.
- 3.5 Zur manuellen Ablesung müssen die Verbrauchserfassungsgeräte frei zugänglich sein. Möbelstücke, Heizkörperverkleidungen inkl. Konvektorhauben u.ä., die der Ablesung der Geräte entgegenstehen, müssen zum angemeldeten Ablesetermin entfernt sein. Die Befreiung der Erfassungsgeräte von vorgenannten Abdeckungen gehört nicht zu unseren Aufgaben.
- 3.6 Bei einer Walk-by-Ablesung muss eine Nutzereinheit nicht mehr direkt betreten werden, ein Aufenthalt in der Liegenschaft oder in deren Nähe zum Zweck der Ablesung ist aufgrund begrenzter Reichweite jedoch weiterhin notwendig. Durch die Einbringung eines Smart Reader können die Daten monatlich aus der Ferne ausgelesen werden, ohne dass ein Aufhalten in der Nähe der Liegenschaft erforderlich ist.
- 3.7 Wir vernichten alle vom Kunden zugestellten Unterlagen nach deren digitaler Archivierung. Die Aufbewahrung und anschließende Löschung der elektronischen Unterlagen erfolgen nach den gesetzlichen Vorgaben bzw. bei Vorliegen eines Auftragsverarbeitungsvertrages nach den dortigen Vereinbarungen.

### 4. Gewährleistung und Haftung

- 4.1 Ist eine Abrechnung aus Gründen, die von uns zu vertreten ist, fehlerhaft, werden wir eine Berichtigung der Abrechnung vornehmen.
- 4.2 Etwaige offensichtliche Mängel hat der Kunde uns spätestens innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt der betroffenen Leistung in Textform mitzuteilen. Etwaige nicht

offensichtliche Mängel möge er bitte innerhalb von 14 Tagen ab Kenntnis in Textform mitteilen.

- 4.3 Sofern von uns nicht zu vertreten, sind alle Schäden von jeder Gewährleistung und Haftung ausgenommen, die durch Feuer, Frost, Nichtbeachtung der Einbau-, Betriebs- und Behandlungsvorschriften, unsachgemäße Behandlung, Beschädigungen infolge Überschreitens der festgelegten Betriebswerte, natürliche Abnutzung, ursprüngliche oder nachträgliche Änderung der Beschaffenheit des Wassers oder des Heizmediums, insbesondere (i) durch Eindringen von Fremdkörpern, Verschlämmung, Verschmutzung oder Abrosten, (ii) durch chemische, elektrische oder elektrolytische Einflüsse, (iii) durch Zusätze im Heizungswasser außerhalb der Spezifikation gemäß dem Arbeitsblatt AGFW FW 510 und der VDI 2035 oder (iv) andere unabwendbare Umstände entstanden sind.
- 5. Haftung**
- 5.1 Wir haften ohne Einschränkung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei einer Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie bei etwaig von uns übernommenen Garantien.
- 5.2 Bei einfach oder leicht fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften wir nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, jedoch der Art und Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Kunde vertrauen darf. Eine weitergehende Haftung von uns besteht nicht.
- 5.3 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch bei und zu Gunsten von Personen, deren Verschulden wir zu vertreten haben.
- 6. Laufzeit und Kündigung**
- 6.1 Sofern nicht einzelvertraglich anders vereinbart, beginnt die Laufzeit von Verträgen mit der Auftragserteilung und sie beträgt zwei Jahre. Bei Auftraggebern, die keine Verbraucher i.S.d. § 13 BGB sind, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein Jahr, wenn er nicht vorher rechtzeitig gekündigt wird und sofern nicht einzelvertraglich anders vereinbart. Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit. Bei Auftraggebern, die Verbraucher i.S.d. § 13 BGB sind, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht vorher mit einer Frist von einem Monat gekündigt wird; die Kündigungsfrist beträgt ab dann einen Monat. Kündigungen bedürfen der Textform.
- 6.2 Bei ordnungsgemäßer Kündigung eines Ablese- und Abrechnungsvertrages erstellen wir die Abrechnung für den letzten Abrechnungszeitraum, sofern der Beendigungszeitpunkt mit dem Abrechnungszeitraum zusammenfällt und die Parteien sich hierzu so verständigen.
- 7. Verjährung**
- Etwaige Gewährleistungs- und sonstige Haftungsansprüche des Kunden verjähren in 12 Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn, es sei denn wir oder ein gesetzlicher Vertreter bzw. Erfüllungsgehilfe haben einen Mangel arglistig verschwiegen, einen Schaden oder Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt oder es liegt eine Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit vor.
- 8. Datenschutz**
- 8.1 Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Wir behandeln Ihre personenbezogenen Daten vertraulich und entsprechend den gesetzlichen Datenschutzvorschriften sowie unserer Datenschutzerklärungen. Die jeweils gültigen Datenschutzerklärungen finden Sie unter <https://www.asko24.de/datenschutzerklaerung>, sowie die ggf. gesondert zur Verfügung gestellten Erklärungen. Wir gehen davon aus, dass auch der Kunde die geltenden Bestimmungen beachtet und sich datenschutzkonform verhält.
- 8.2 Auf Initiative des Kunden schließen die Parteien für die Datenverarbeitung einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung. Eine Mustervorlage für den Vertrag mit uns ist über [www.asko24.de/adv](http://www.asko24.de/adv) erhältlich.
- 9. Sonstiges**
- 9.1 Auf den Vertrag findet deutsches Recht Anwendung.
- 9.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen uns und dem Kunden ist Erfurt. Dies gilt nicht, soweit der Kunde Verbraucher i. S. d. § 13 BGB ist.
- 9.3 Nachträgliche Änderungen oder Neufassungen dieser Allgemeinen Bedingungen für den Abrechnungsdienst sind möglich, wenn sie unter Berücksichtigung unserer Interessen dem Kunden zumutbar sind. Zumutbar ist eine Änderung u.a. nur dann, wenn für die Änderung ein triftiger Grund besteht. Solch ein triftiger Grund ist insbesondere das Erfordernis, Äquivalenzstörungen zu beseitigen, etwaige Regelungslücken zu schließen oder sich ändernde Gegebenheiten abzubilden. Wir werden dem Kunden spätestens 2 Monate vor Inkrafttreten sowohl die Änderungen deutlich mitteilen, als ihm auch die triftigen Gründe hierfür benennen und ihn auf die Folgen einer stillschweigenden Entgegennahme der Mitteilung hinweisen. Die Änderung gilt als angenommen, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Erhalt der Mitteilung widerspricht. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit eines Widerspruchs ist der Eingang bei uns.
- 9.4 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen.
- 9.5 Information gemäß Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG): Wir sind nicht berechtigt und auch nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

asko GmbH  
Arnstädter Straße 12  
99096 Erfurt  
FON: +49 361 34766 30  
MAIL: [info@asko24.de](mailto:info@asko24.de)  
WEB: [www.asko24.de](http://www.asko24.de)