

Frank Wimmer  
Hatzfelder Weg 16  
81476 München

Technischer Dienst  
Viessmannstraße 1  
35108 Allendorf (Eder)  
E-Mail: [wartungen@viessmann.com](mailto:wartungen@viessmann.com)

---

**Servicevereinbarung  
Kunde**

**4419073415  
1201738563**

vom 04.01.2024  
-Original-

Warenempfänger:  
Frank Wimmer  
Hatzfelder Weg 16  
81476 München

Referenz SF Wimmer, München

vom 04.01.2024

**Abschluss Servicevereinbarung**

Sehr geehrte Damen und Herren,

herzlichen Dank für das Vertrauen, das Sie uns entgegenbringen.

Wir freuen uns, Sie als neuen Viessmann Service Plus-Kunden begrüßen zu dürfen und bestätigen Ihnen hiermit folgende Leistungen:

**Anlage:**

Frank Wimmer  
Hatzfelder Weg 16  
81476 München  
Herstell-Nr.: 7720500201684123

Beginn: 02.01.2024    Ende: 01.01.2026

Die Vereinbarung umfasst folgende Produkte:

Service Plus Vertrag zum Preis von 454,58 EUR inklusive 19,00 % gesetzliche MwSt.

**Leistungsumfang Wartung einer  
Luft/Wasser-Wärmepumpe, Split-Monoblock-  
Ausführung**

**Sichtprüfung/Dichtheitsprüfung**

- Hydraulische Anschlüsse Wärmeerzeuger bis zum Speicher und bis zur Wärmeverteilung bezüglich Korrosion, Dichtheit und festen Sitz prüfen.
- Inspektion kältemittelführender Teile auf Dichtheit
- Elektrische Anschlüsse und Leitungen auf Beschädigung und festen Sitz prüfen.
- Innen- und Außeneinheit auf Beschädigungen und Verunreinigungen prüfen.

**Reinigung**

- Reinigung des Verdampfers und des Ventilators
- Reinigung des Kondenswasserablaufs

**Funktionsprüfung**

- Prüfung des Ausdehnungsgefäß (ein Kappenventil muss vorhanden sein)
- Prüfung der Sicherheitseinrichtungen
- Prüfung des Anodenstroms (nur bei Kompaktgeräten mit Magnesium-Schutzanode)
- Funktionscheck der Wärmepumpe einschl. angeschlossener Aktoren

**Dokumentation**

- Wartung in Wartungs-Checkliste protokollieren
- Zusendung eines Protokolls spätestens 5 Werktage nach Wartung

**Leistungsumfang Zusatzmodul Inspektion  
eines Speicher-Wassererwärmers**

- Inspektion Speicher auf äußere Beschädigungen und Undichtheit
- Prüfung des Anodenstroms (nur bei Speicher-Wassererwärmern mit Magnesium-Schutzanode)
- Prüfung der aktuellen Wasser-Leitfähigkeit, um Wirksamkeit des Korrosionsschutzes

sicherzustellen

Diese Inspektionsleistung ersetzt nicht die verpflichtende Prüfung gemäß Trinkwasserverordnung von Speichern in gewerblichen Anlagen.

Voraussetzung bei Fremdspeichern: Die Serviceunterlagen des Herstellers müssen vorliegen

Produkt	Vitocal 250-A
Vertragsart	Comfort+ 24
Zahlungsweise	Jährlich im Voraus zum 1. des Folgemonats des Vertragsbeginns
Wartungs- und Verschleißteile inkl.	Ja
Remote-Optimierung	Ja
Remote-Inspektionsbericht	Jährlich
Störfallkoordination durch Viessmann	Ja
Priorisierung bei Störannahme	24 h (inkl. Wochenende)
Rabatt auf Ersatzteile	10 Prozent
Intervall Inspektion	Permanent
Intervall vor Ort Wartung	2 Jahre
Mindestlaufzeit	2 Jahre
Monat der ersten Wartung/Inspektion vor Ort	September
Jahr der ersten Wartung/Inspektion vor Ort	2025
Anzahl Inspektion Speicher-Wassererwärmer	1

Es gilt die jeweils gesetzliche Mehrwertsteuer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung.

Als Viessmann Service Plus-Kunde möchten wir Ihnen die Möglichkeit bieten, uns jederzeit direkt zu erreichen. Dies ist ab sofort über folgende Rufnummer möglich: **06452 70-1020**. Bitte beachten Sie bei Nutzung der Hotline, die Nummer Ihrer abgeschlossenen Servicevereinbarung bereitzuhalten.

Zögern Sie nicht und kommen Sie auf uns zu, sobald Sie Fragen zu Ihrer bestehenden Servicevereinbarung oder zu geplanten Kundendienstesätzen haben.

Sollte es im Einzelfall zu Störungen oder Ausfällen Ihrer Anlage kommen, nutzen Sie bitte die genannte Hotline und treten mit uns in Kontakt. Bitte halten Sie in diesen Fällen möglichst den

Fehlercode bereit, der auf der Regelung Ihrer Anlage zu erkennen ist. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Die Wartungsvertrags-Hotline steht für Sie zu unseren Geschäftszeiten montags bis freitags von 7:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb der normalen Geschäftszeiten werden Sie bei Anruf automatisch mit unserer regulären Service-Hotline verbunden.

Änderung der Kontaktdaten erforderlich? Informieren Sie uns hierzu bitte unmittelbar per E-Mail an "[wartung@viessmann.com](mailto:wartung@viessmann.com)".

Zahlungsbedingung:  
Innerhalb 10 Tagen ohne Abzug

# Wartungs-/Inspektionsbedingungen

## 1. Allgemeines

Die Wartungs-/Inspektionsbedingungen finden Anwendung bei Beauftragung einer Servicevereinbarung mit Wartungs- und/oder Inspektionsinhalten. Sie gelten vorrangig vor den allgemeinen Servicebedingungen und allgemeinen Verkaufsbedingungen der Viessmann Deutschland GmbH.

## 2. Leistungserbringung

a. Die Wartung/Inspektion im Rahmen der Servicevereinbarung erfolgt, wenn nicht anders vereinbart, einmal jährlich. Bei Buchung der Servicevereinbarung "Comfort+" und "Comfort+ 24" erfolgt die Inspektion permanent aus der Ferne (sog. Remote Service). Die Wartung/Inspektion vor Ort erfolgt bedarfsbezogen, spätestens zum vereinbarten Wartungsintervall.

b. Kälteanlagen und Wärmepumpen mit mehr als 24kg Kältemittel werden zusätzlich alle 6 Monate auf Dichtigkeit geprüft.

c. Die Wartung/Inspektion vor Ort erfolgt nach Terminvereinbarung durch Viessmann. Der Zeitraum der Wartung/Inspektion kann im Jahresverlauf nach Arbeitsaufkommen des Leistungserbringers variieren, orientiert sich jedoch an einer gleichmäßigen Verteilung und den Laufzeiten des zu wartenden Geräts.

d. Die Wartung/Inspektion kann auch im Rahmen von außervertraglichen Reparaturmaßnahmen am Gerät erfolgen.

## 3. Leistungsumfang Allgemein

Bei Einsätzen im Rahmen von Wartungs- und/oder Inspektionsleistungen sind grundsätzlich folgende Leistungen inkludiert:

- Arbeitszeit des Technikers für die Wartung und/oder Inspektion.
- Meldung etwaig festgestellter Mängel.
- Kleinteilepauschale inkl. Kleinteile, Reinigungsmaterial und Entsorgung.
- Die Leistung wird nach technischen Regeln und Herstellervorgaben durchgeführt
- Nach erbrachter Leistung wird ein Bericht über den getätigten Service erstellt und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Bei Kälteanlagen und Wärmepumpen erfolgt eine Eintragung in das Logbuch.

## 3. Leistungsumfang Inspektion

Eine Inspektion beschränkt sich nach DIN 31051 auf Maßnahmen zur Feststellung und Beurteilung des Ist-Zustandes der Betrachtungseinheit. Typische Tätigkeiten einer Inspektion sind folgende:

- Sichtkontrolle der betroffenen Geräte oder Anlagenteile hinsichtlich ihres Zustandes innerhalb des Heizraumes.
- Sichtkontrolle der Betrachtungseinheit einschließlich der Sicherheits- und Regeleinrichtungen.
- Überprüfung der brennstoff- und wasserführenden Anlagenteile auf Dichtheit, sichtbare Korrosions- und Alterungserscheinungen.

## 4. Leistungsumfang Wartung

Eine Wartung beschränkt sich nach DIN 31051 auf Maßnahmen zur Verzögerung des Abbaus des vorhandenen Abnutzungsvorrats der Betrachtungseinheit. Eine Wartung enthält grundsätzlich die Leistungen der Inspektion. Typische Tätigkeiten einer Vor-Ort-Wartung zusätzlich zur Inspektion sind folgende:

- Reinigung der betroffenen Geräte oder Anlagenteile innerhalb des Heizraumes.
- Austausch von Verschleißteilen.
- Einregulierung, Einstellung, Funktionskontrolle, Probetrieb, Messungen.

## 5. Leistungsausschluss

Kosten für Ersatz- und Verschleißteile (original von Viessmann bezogen) sowie Betriebs- und Hilfsstoffe werden, wenn nicht anders vereinbart, separat berechnet. Gleiches gilt für die Behebung von Störungen an der Anlage. Dies bedarf eines gesonderten Auftrages. Nicht inklusive sind Leistungen, die auf unsachgemäße Benutzung, höhere Gewalt oder Fehlbedienung zurückzuführen sind.

Weiterhin werden folgende Maßnahmen nicht durchgeführt:

- Entkalkung bzw. Reinigung von Brauchwasserspeichern, Plattenwärmetauschern und Heizungswasser-Pufferspeichern, Kondensatoren und Registern.
- Reinigung von Lüftungskanalssystemen.
- Wartung/Inspektion von Brennern eines Fremdherstellers. Enthält die Anlage Fremdkomponenten und die Wartung/Inspektion der Viessmann-Anlage kann nicht unabhängig von einer Leistungserbringung an der Fremdkomponente durchgeführt werden, ist der Auftraggeber verpflichtet, diese Leistung zu gewährleisten.

## 7. Voraussetzungen

Zusätzlich zu den in den allgemeinen Servicebedingungen genannten Voraussetzungen gilt Folgendes besonders bei Wartungs-/ Inspektionsleistungen:

a. Bei Arbeiten an Brennstoffzellenmodulen muss die Stromproduktion der Brennstoffzelle mindestens zwei Stunden vor dem Termin vom Anlagenbetreiber ausgeschaltet werden.

b. Bei Arbeiten an Festbrennstoffkesseln (betrieben mit Holz, Pellets oder Hackschnitzeln) muss der Heizkessel vor dem Termin ausgeschaltet werden, sodass der Heizkessel zu Beginn der Arbeiten kalt (unter 40 Grad Celsius) ist.

c. Für die Inanspruchnahme von Remote Service und Störfallkoordination die Viessmann Leitwarte gilt zusätzlich folgende Voraussetzung:

Die Anlage muss über die Dauer der Vereinbarung aufgeschaltet, also mit dem Internet verbunden und bei Viessmann registriert sein. Kurzzeitige Unterbrechungen durch Reparatur oder Wartungsmaßnahmen, Ausfall der Internetverbindung etc. sind ausgenommen.

## 8. Laufzeit & Kündigung

Eine Servicevereinbarung wird wirksam mit Unterzeichnung bzw. mit mündlicher, elektronischer oder konkludenter Willenserklärung.

Die Vereinbarung wird, wenn nicht anders vereinbart, zunächst für die Dauer von 24 Monaten (Mindestvertragslaufzeit) geschlossen. Mit jeder Verlängerung der Vereinbarung ist Viessmann außerdem berechtigt, eine Neuaufsetzung des Preises der vereinbarten Leistungen durchzuführen. Wird der Verlängerung der Vereinbarung (inkl. Preisanpassung) nicht acht Wochen vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit bzw. des jeweiligen Verlängerungsjahres durch eine der Parteien in Textform widersprochen, so verlängert sich die Wirksamkeit der Vereinbarung automatisch um ein weiteres Jahr. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Es gelten folgende Sonderfälle:

- Im Falle des Versterbens des Auftraggebers sind dessen Erben berechtigt, diesen Vertrag aus besonderem Grund zu kündigen. Dazu ist ein Nachweis (Kopie der Sterbeurkunde) einzureichen.
- Bei mehrmaligem Verweigern (mindestens zweimal) des Wartungs-/ Inspektionseinsatzes durch den Auftraggeber, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Vereinbarung fristlos zu kündigen. Mit der fristlosen Kündigung ist der Auftragnehmer berechtigt, dem Auftraggeber eine einmalige Bearbeitungsgebühr in Höhe der Auftragspauschale der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen.

## 9. Zahlungskonditionen

- Der Abrechnungszeitraum beginnt mit Beginn der Servicevereinbarung.
- Die Rechnungslegung erfolgt, wenn nicht anders vereinbart, jährlich im Voraus zum 1. des Folgemonats des Vertragsbeginns. Für Leistungen, die nicht von der jährlichen Pauschale abgedeckt sind, erfolgt eine separate Rechnungslegung nach Abschluss der Arbeiten. Alle Rechnungen sind zahlbar 10 Tage netto nach Rechnungserhalt, wenn nicht anders individuell vereinbart.
- Befindet sich der Auftraggeber mit den Zahlungen in Verzug, ist Viessmann berechtigt, bis zum Zahlungseingang die vereinbarten Leistungen auszusetzen.
- Der vereinbarte Preis der vereinbarten Leistung ist für die Dauer der Mindestvertragslaufzeit (wenn nicht anders vereinbart 24 Monate) festgesetzt.

## Allgemeine Servicebedingungen

1. Die vorliegenden Bedingungen gelten für After-Sales-Leistungen der Viessmann Deutschland GmbH (im Folgenden auch "Viessmann", "wir", "uns", "Auftragnehmer").

2. Die im Rahmen eines Serviceauftrags von uns zu erbringenden Leistungen bestimmen sich nach dem beauftragten Leistungsumfang auf Grundlage der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Service- Preisliste, des Angebots oder dem Angebot beiliegenden Bedingungen. Dort nicht ausdrücklich genannte Leistungen, die auf Wunsch des Auftraggebers ausgeführt werden, werden zusätzlich gemäß den Verrechnungssätzen der zum Zeitpunkt der Ausführung gültigen Preisliste in Rechnung gestellt. Das Gleiche gilt für nicht ausdrücklich genannte Leistungen, die zur Durchführung des Auftrages notwendig sind. In diesen Fällen haben wir jedoch vor Ausführung der zusätzlichen Leistungen das Einverständnis des Auftraggebers einzuholen, wenn bei einem Angebot der angebotene Preis um mehr als 15 % überschritten wird.

3. Kostenvoranschläge sind unverbindlich, soweit diese nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.

4. Im Rahmen der von uns durchgeführten Serviceleistungen erfolgt über die beauftragten Leistungen hinaus keine Überprüfung der Anlage und keine Prüfung der Installation. Nicht zu unserem Leistungsumfang gehören die Prüfung von bauseits oder durch Dritte (d.h. nicht unmittelbar zu dem betroffenen Wärmeerzeuger gehörenden) erstellten Versorgungsleitungen (Gas, Wasser, Öl, Strom) inklusive der Verbindungsleitungen zu Peripheriegeräten.

5. Für uns überlassene Unterlagen übernehmen wir keine Haftung. Wir sind nicht verpflichtet, die vom Auftraggeber gemachten Angaben und uns überlassene Unterlagen auf Richtigkeit und Eignung für den vorgesehenen Verwendungszweck zu überprüfen. Dies gilt insbesondere für Anlagenbeschreibungen und -schemata.

6. Sofern im Einzelfall nicht anders vereinbart, werden Auftragspauschalen nach unserer jeweils gültigen Preisliste gesondert berechnet. Dies gilt auch bei Pauschalangeboten. Es beinhaltet die einmalige Anfahrt des Technikers, Vor- und Nachbereitung des Einsatzes sowie die Aufwände für die Auftragsdisposition.

7. Der Auftraggeber schafft die Voraussetzungen für eine ungehinderte Durchführung der Serviceleistung zum vereinbarten Termin. Insbesondere sind folgende Bedingungen zu beachten:

- a. Die Anlage muss fachgerecht geplant und installiert sein.
- b. Die Anlage muss in Deutschland installiert sein und ist ohne über einen regelmäßig zu erwartenden Aufwand hinausgehende Maßnahmen sowie ohne Sicherheitsrisiko erreichbar.
- c. Der Auftraggeber hat Viessmann rechtzeitig über Art und Typ der Heizungsanlage, eventuelle Störungen der Anlage und Besonderheiten des Einsatzortes zu informieren.
- d. Viessmann ist ferner ein während des Einsatzes erreichbarer Ansprechpartner zu benennen.
- e. Bei Änderungen von Kontaktdaten benannter Ansprechpartner ist Viessmann unverzüglich zu informieren.
- f. Parkmöglichkeiten für die von Viessmann beauftragte Person sind in unmittelbarer Nähe des Einsatzortes sicherzustellen.
- g. Der Auftraggeber gewährt dem Auftragnehmer während der vereinbarten Zeiten den für die vereinbarten Tätigkeiten notwendigen Zutritt zu den erforderlichen Räumlichkeiten und Zugang zu dem betroffenen Wärmeerzeuger.
- h. Der Auftraggeber stellt die zu den Anlagen gehörigen Dokumentationen und Projektunterlagen zur Einsichtnahme zur Verfügung.
- i. Die Räume der Anlage müssen in einem sauberen Zustand sein.
- j. Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass der jeweilige Einsatzort ausreichend beleuchtet und - erforderlichenfalls auch durch Bereitstellung von Leitern und Gerüsten - leicht zugänglich ist.
- k. Der Auftraggeber gewährt einen unentgeltlichen Zugang zu notwendigen Medien (Strom und Wasser, ...). Der für den Wärmeerzeuger notwendige Betriebsstoff (Holz, Pellet, Gas, Öl, Strom,...) muss zu dem Zeitpunkt der vereinbarten Tätigkeiten in ausreichender Menge zur Verfügung stehen.
- l. Bei nicht zutreffenden Wetterbedingungen, z.B. starker Regenfall, Schneefall oder Frost und Vereisung am Einsatzort, ist bei Arbeiten an Außengeräten/Außeneinheiten ein ausreichender Witterungsschutz (Schutz vor Regen oder Schneefall) bereitzustellen.

Wird Viessmann der Zugriff, der Zutritt oder der Zugang nicht, nicht zu den vereinbarten Zeiten oder nicht in dem notwendigen Maße gewährt, kann Viessmann dem Auftraggeber die dadurch verursachten vergeblichen

Aufwendungen gesondert in Rechnung stellen. Viessmann ist berechtigt, Mehraufwendungen, die auf der Nichteinhaltung von Mitwirkungspflichten des Auftraggebers beruhen, diesem nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung zu stellen.

8. Sind wir mit Inbetriebnahme-Leistungen beauftragt, hat der Auftraggeber ergänzend folgende zusätzliche Bedingungen für die Durchführung von Inbetriebnahmen zu beachten:

- a. Der Termin muss mindestens 5 Werktage vorher mit Viessmann abgestimmt werden.
- b. Die Anlage muss nach einem Viessmann Standard-Schema gemäß Planungsunterlage "Anlagenbeispiele" fertig montiert und betriebsbereit sein.
- c. Die elektrische Verdrahtung muss nach gültigen VDE-Richtlinien ausgeführt sein.
- d. Die Anlage muss gespült und mit Wasser nach VDI2035 befüllt und entlüftet sein.
- e. Die Heizflächen bzw. Brenner müssen bereits in Betrieb sein, damit die erzeugte Wärme abgeführt werden kann.
- f. Bei kältetechnischer Inbetriebnahme müssen die Kältemittelleitungen nach Viessmann Planungshinweisen verlegt und bis zu den Bördelstellen fertig ausgerichtet sein.
- g. Bei kältetechnischer Inbetriebnahme müssen die Wetterbedingungen trocken sein und die Temperatur darf 5°C nicht unterschreiten.
- h. Bei nicht zutreffenden Wetterbedingungen kann es zu Verschiebungen des Termins durch uns oder nach vorheriger Rücksprache zur Verrechnung des Mehraufwands für Wetterschutz und verlängerte Kältemittel-Evakuierung kommen.
- i. Für das Erfüllen der Leistung "Einweisung Anlagenbetreiber" muss ein einzuweisender Anlagenbetreiber vor Ort sein. Andernfalls besteht nachträglich kein Anspruch auf die zu erbringende Leistung.

9. Die Terminvereinbarung für die Durchführung der Serviceleistung findet zwischen uns und dem vom Auftraggeber mitgeteilten Ansprechpartner statt. Der Auftraggeber ist für die Bereitstellung ordnungsgemäßer Kontaktdaten verantwortlich. Bei der Terminvereinbarung sind insbesondere folgende Bedingungen zu beachten:

- a. Die bei Terminvereinbarung durch uns genannten Uhrzeiten gelten nur annähernd. Auf die Durchführung der vereinbarten Tätigkeiten zu einer mitgeteilten Uhrzeit besteht kein Anspruch. Verzögert sich die Aufnahme der Arbeiten oder sind diese am vorgesehenen Termin nicht durchführbar, wird Viessmann den Auftraggeber hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen und einen neuen Termin vereinbaren.
- b. Sollte die Durchführung der vereinbarten Tätigkeiten zu dem vorgesehenen Termin seitens des Auftraggebers nicht möglich sein, ist Viessmann dies spätestens 24 Stunden vor dem geplanten Ausführungstermin mitzuteilen. Viessmann ist berechtigt, dem Auftraggeber bei verspäteter Mitteilung oder bei Annahmeverzug, den Viessmann entstandenen Schaden in Rechnung zu stellen.

10. Die vereinbarten Serviceleistungen erfolgen durch einen Viessmann-Kundendiensttechniker oder durch einen entsprechend qualifizierten beauftragten Mitarbeiter oder Servicepartner.

11. Die im Zusammenhang mit der Servicebeauftragung erhaltenen personenbezogenen und andere Daten über die Auftraggeber, betroffene Anlagen und dabei betroffene Ansprechpartner, gleich ob diese vom Auftraggeber selbst oder von Dritten stammen, werden von uns zum Zwecke der Durchführung oder Beendigung der Geschäftsbeziehung für die Erfüllung eigener Geschäftszwecke erhoben, gespeichert, verändert oder Dritten übermittelt.

### 12. Änderungsvorbehalt

Viessmann ist berechtigt Bedingungsinhalte von Zeit zu Zeit zu ändern, soweit es sich hierbei um neue oder geänderte Leistungsinhalte handelt, deren Erbringung für Viessmann aufgrund seiner Betriebsstruktur aus triftigen Gründen notwendig erscheint, dies durch gesetzliche Änderungen oder Änderungen der Rechtsprechung oder sonstige administrative Anforderungen zwingend vorgenommen werden muss und der Auftraggeber hierdurch nicht unbillig benachteiligt wird.

In diesem Fall hat Viessmann dem Auftraggeber den Änderungswunsch nebst Erklärung zum Änderungsgrund mit einer Frist von mindestens vier Wochen mitzuteilen. Wenn der Auftraggeber dem Änderungswunsch nicht innerhalb dieser Frist widerspricht oder diesem zustimmt, so tritt die Änderung mit Fristablauf in Kraft. Soweit der Auftraggeber der Änderung keine Zustimmung erteilen will, ist er zur Beendigung des Vertrages zum Fristablauf berechtigt. Für den Fall, dass der Auftraggeber der Änderung nicht zustimmt, jedoch auch keine Kündigung erklärt, ist Viessmann seinerseits mit einer Frist von acht Wochen zur ordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt.

13. Im Übrigen gelten die allgemeinen Verkaufsbedingungen der Viessmann Deutschland GmbH.