

Der Kunde beauftragt die EVN Energievertrieb GmbH & Co KG (in der Folge kurz EVN genannt) mit der Erbringung der im Servicepaket enthaltenen Leistungen zu den nachstehenden Bedingungen. Dieses Angebot gilt exklusiv für EVN Haushaltskunden, die Energiekunden von EVN sind, im Verteilernetzgebiet der EVN Netz GmbH.

## 1 Leistungsumfang

Im Pauschalentgelt für AllesSicher sind enthalten:

- 24-Stunden Störungshilfe durch EVN und EVN PowerPartner
- Erste Arbeitsstunde zur Behebung der Störung ist kostenlos
- Wegzeit zur Behebung der Störung ist kostenlos
- Kleinmaterialien bis zu einem Wert von 4,00 € inklusive

### AllesSicher Strom

Erfasst werden elektrische Störungen, die in jenen Teilen der Kundenanlage (bis zur Steckdose) auftreten, die innerhalb einer Wohneinheit (Wohnung, Einfamilienhaus) liegen. Behebung der Störung sofern dies entweder durch Austausch defekter Schaltelemente oder durch Abschließen defekter Leitungen und Geräte möglich ist.

Sollte durch diese Maßnahmen eine endgültige Behebung der Störung nicht möglich sein, wird EVN im Rahmen der technischen, rechtlichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten danach trachten, ein Provisorium herzustellen, das eine Energieversorgung bis zur tatsächlichen Störungsbeseitigung gewährleistet. Diese erfolgt durch einen EVN PowerPartner.

### AllesSicher Gas

Erfasst werden gastechnische Störungen, die in jenen Teilen der Kundenanlage auftreten, die innerhalb einer Wohneinheit (Wohnung, Einfamilienhaus) liegen. Behebung der Störung sofern dies durch Wiederinbetriebnahme der Heizungsanlage bei Problemen mit Störknopf und Hauptschalter, Entlüftung des Gerätes, Auffüllen von Wasser oder Wechseln von Gerätesicherungen möglich ist.

Sollte durch diese Maßnahmen eine endgültige Behebung der Störung nicht möglich sein, wird EVN nach Verfügbarkeit vorübergehende Überbrückungshilfen zur Verfügung stellen. Ermäßigung für bei EVN gesondert zu beauftragenden Gas-sicherheits-Check.

EVN wird den Kunden über Mängel an der Kundenanlage informieren, die im Rahmen der Störungsbehebung festgestellt werden und deren Behebung nicht unter den Leistungsumfang von AllesSicher fällt. Die Behebung von Störungen, die als Folge derartiger Mängel entstehen, weil der Kunde trotz Kenntnis des

Mangels dessen Behebung nicht veranlasst hat, fällt nicht unter den Leistungsumfang von AllesSicher.

## 2 Zusätzliche Arbeiten

Auf Wunsch des Kunden wird EVN bei der Organisation von Arbeiten, die nicht unter den Leistungsumfang fallen, durch Vermittlung eines EVN PowerPartners behilflich sein. Diese Leistungen sind vom Kunden unmittelbar mit dem EVN PowerPartner abzurechnen.

## 3 Entgelt

Für sämtliche vom Leistungsumfang erfasste Arbeiten und Materialien innerhalb der Betreuungsgrenzen erhält EVN einen Pauschalbetrag je Abrechnungszeitraum in der vertraglich vereinbarten Höhe. Bei Abschluss anlässlich einer Störungsbehebung kann EVN einen Aufschlag verlangen, der dem Kunden vorher bekanntgegeben wird. Die Verrechnung des darüber hinausgehenden Personal- und Materialeinsatzes erfolgt aufwandbezogen.

## 4 Störungsmeldung

Störungsmeldungen des Kunden nimmt EVN rund um die Uhr entgegen. EVN oder EVN PowerPartner werden sich bemühen, längstens binnen einer Stunde beim Kunden zu sein, sofern sie nicht durch höhere Gewalt oder außergewöhnliche Ereignisse sowie durch die vordringliche Behebung anderer Störfälle daran verhindert sind.

## 5 Belehrung über das Rücktrittsrecht gemäß § 3 Abs 1 und § 5e Konsumentenschutzgesetz

Die Rücktrittsfrist beträgt sieben Werktage und beginnt mit der Ausfolgung dieser Unterlagen, die den Namen und die Anschrift des Kunden, die zur Identifizierung des Vertrages notwendigen Angaben (Kundenkarte) sowie eine Belehrung über das Rücktrittsrecht enthält, zu laufen.

## 6 Sonstige Bedingungen

### 6.1 Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt gemeinsam mit dem zugrundeliegenden Energieliefervertrag. Demzufolge entsprechen der Abrechnungszeitraum und die Art der Zahlung (Bankeinzug oder Zahlschein) dem Energieliefervertrag. Wird der Vertrag vor Ablauf des Abrechnungszeitraumes gekündigt, wird das Entgelt ab dem zweiten Abrechnungszeitraum aliquot rückerstattet. Das Entgelt für das erste Vertragsjahr (365 Tage) ist nicht rückerstattbar und auf jeden Fall zu bezahlen. EVN wird den Kunden über eine allfällige Preisänderung schriftlich durch ein individuell adressiertes Schreiben informieren. Sofern der Kunde den Änderungen nicht

innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungs-erklärung schriftlich widerspricht, werden nach Ablauf dieser Frist die Änderungen zu dem von EVN mitgeteilten Zeitpunkt für die bestehenden Verträge wirksam. Widerspricht der Kunde den Änderungen binnen einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungs-erklärung schriftlich, endet der Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Wochen zum Monatsletzten. Der Kunde ist auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eintretenden Folgen im Rahmen der Änderungs-erklärung besonders hinzuweisen.

## 6.2 Leistungspflicht

Anspruch auf Leistungen im Rahmen von AllesSicher besteht nicht im Falle eines Zahlungsrückstandes. In diesem Fall wird eine von EVN erbrachte Leistung aufwandbezogen verrechnet.

## 6.3 Zahlungsfähigkeit

Werden EVN nach Vertragsabschluss Umstände über mangelnde Zahlungsfähigkeit des Kunden oder über dessen schlechte wirtschaftliche Lage bekannt, ist EVN berechtigt, die Erbringung von Leistungen, die nicht in AllesSicher enthalten sind, von der Stellung angemessener Sicherheiten durch den Kunden abhängig zu machen.

## 6.4 Aufrechnung

Die Aufrechnung von Forderungen des Kunden mit solchen von EVN ist ausgeschlossen, es sei denn, dass die Gegenforderungen von EVN mit seiner Verbindlichkeit aus dem Auftrag im rechtlichen Zusammenhang stehen, gerichtlich festgestellt oder vom Auftragnehmer anerkannt worden sind.

## 6.5 Erfüllungsgehilfe

EVN behält sich vor, die vertragsgegenständlichen Arbeiten auf eigene Kosten an Fachfirmen, EVN PowerPartnern weiterzugeben. Die bloße Überbindung der vertraglichen Pflichten führt jedoch nicht zu einer Schuldbefreiung von EVN.

## 6.6 Eigentumsvorbehalt

Alle im Rahmen der Instandhaltung gelieferten oder montierten Ersatzteile bleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von EVN und ihrem Erfüllungsgehilfen. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug oder werden EVN Umstände gem. Punkt 2. bekannt, so ist EVN berechtigt, die im Vorbehaltseigentum stehenden Teile zu demontieren und zurückzunehmen, ohne dass dies einem Rücktritt vom Vertrag gleichzusetzen ist.

## 6.7 Gewährleistung

Im Falle einer endgültigen Schadensbehebung durch EVN erfolgt die Gewährleistung unbeschadet eines Wandelungsanspruches

durch kostenlose Behebung der nachgewiesenen Mängel in angemessener Frist. Ist eine Behebung nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohen Kosten möglich, so ist nach Wahl von EVN angemessene Preisminderung zu gewähren oder ersatzweise eine gleiche Sache nachzuliefern.

Dem Verbrauch oder sonst dem Verschleiß unterliegende Materialien haben nur die dem jeweiligen Stand der Technik entsprechende Lebensdauer.

## 6.8 Schadenersatz

EVN haftet gegenüber dem Kunden für durch sie selbst oder durch eine ihr zurechenbare Person schuldhaft zugefügte Personenschäden. Für sonstige Schäden haftet EVN im Falle grober Fahrlässigkeit oder Vorsatzes. Im Falle bloß leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung für sämtliche Schäden – ausgenommen Personenschäden – mit einem Höchstbetrag von 2.500,00 € pro Schadensfall begrenzt.

Bei Schadensbehebungen ist das Verursachen von Schäden an bereits vorhandenen Leitungen und Geräten als Folge nicht erkennbarer Gegebenheiten oder Materialfehler sowie bei Stemmarbeiten in zerrüttetem und bindingslosen Mauerwerk möglich. Solche Schäden gehen zu Lasten des Kunden.

## 6.9 Produkthaftung

Die erbrachten Leistungen sowie die gelieferten Waren, Geräte und Anlagen bieten stets nur jene Sicherheit, die aufgrund von Zulassungsvorschriften, Bedienungs- und Betriebsanleitungen oder sonstigen Vorschriften über die Wartung und Handhabung erwartet werden kann.

## 6.10 Kundendaten

Der Kunde verpflichtet sich, allfällige Änderungen seiner Daten umgehend bekanntzugeben. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass EVN aufgrund dieses Vertrages personenbezogene Daten des Kunden (Name, Anschrift, Vertrags- und Verrechnungsdaten) in dem Ausmaß ermittelt, speichert und verarbeitet, welches zur Erbringung und Verrechnung der vereinbarten Leistungen erforderlich ist. Weiters erklärt sich der Kunde einverstanden, dass diese Daten zur Beratung des Kunden, zur Erstellung von Angeboten sowie für Direktmarketingaktionen von EVN verwendet werden.

Der Kunde erteilt seine Zustimmung, dass diese Kundendaten an die EnergieAllianz Austria GmbH, die EVN AG, die EVN Netz GmbH, die EVN Wärme GmbH, die evn naturkraft Energievertriebsgesellschaft mbH und die EVN Business Service GmbH übermittelt und von diesen im oben angeführten Umfang für die gleichen Zwecke verarbeitet werden dürfen. Der Kunde

hat das Recht, seine aufgrund dieses Punktes erteilte Zustimmung jederzeit ganz oder teilweise zu widerrufen.

#### **6.11 Änderung der Allgemeinen Bedingungen**

EVN ist zu Änderungen der Allgemeinen Bedingungen AllesSicher berechtigt. Die Änderungen werden dem Kunden durch ein individuell adressiertes Schreiben mitgeteilt. Sofern der Kunde den Änderungen nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungserklärung schriftlich widerspricht, werden nach Ablauf dieser Frist die Änderungen zu dem von EVN mitgeteilten Zeitpunkt für die bestehenden Verträge wirksam. Widerspricht der Kunde den Änderungen binnen einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungserklärung schriftlich, endet der Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Wochen zum Monatsletzten. Der Kunde ist auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eintretenden Folgen im Rahmen der Änderungserklärung besonders hinzuweisen.

#### **6.12 Vertragsdauer**

Dieser Vertrag tritt mit Zugang des EVN Annahmeschreiben beim Kunden in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. AllesSicher kann von beiden Vertragspartnern mit sofortiger Wirkung gekündigt werden.