

Der Kunde beauftragt die EVN Energievertrieb GmbH & Co KG (EVN) mit der Erbringung der im Servicepaket enthaltenen Leistungen zu den nachstehenden Bedingungen. Dieses Angebot gilt ausschließlich für Haushaltskunden, die Energiekunden der EVN sind.

## 1 Leistungsumfang

1.1 Im Leistungsumfang für AllesSicher sind enthalten:

- 24-Stunden Störungshilfe durch EVN und EVN PowerPartner
- Erste Arbeitsstunde zur Behebung der Störung
- Wegzeit zur Behebung der Störung
- Kleinmaterialien bis zu einem Wert von 20,00 € inkl. USt.

### 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.

1.2 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, die der Kunde trotz dieser Information durch die EVN nicht beheben lässt, 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 Aufklärungsobliegenheit des Kunden

Dem Kunden obliegt die Aufklärung der EVN oder des störungsbehebenden EVN PowerPartners über Besonderheiten und Gefahren, die mit seiner Anlage verbunden sind.

## 4 Entgelt

Für die in diesen Allgemeinen Bedingungen von der EVN zugesagten Leistungen erhält die EVN ein Entgelt je Abrechnungszeitraum in der vertraglich vereinbarten Höhe, dies unabhängig von der Anzahl der erforderlichen Störungseinsätze. Wenn der Vertrag anlässlich einer Störungsbehebung abgeschlossen wird, kann EVN einen Aufschlag verlangen, der dem Kunden vorher bekanntgegeben wird. Die Verrechnung des darüber hinausgehenden Personal- und Materialeinsatzes erfolgt aufwandbezogen. Der Abrechnungszeitraum beträgt 365 Tage gerechnet vom Datum des Vertragsabschlusses. Fällt in den Abrechnungszeitraum ein 29. Februar, dauert er 366 Tage.

## 5 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, es sei denn der AllesSicher-Vertrag endet aufgrund des Punkts 17.

## 6 Ruhen der Leistungspflicht

Im Falle eines verschuldeten Zahlungsrückstandes des Kunden von über 100 Euro aus diesem Vertrag und/oder dem zugrunde liegenden Energieliefervertrag ruht die Leistungspflicht der EVN aufgrund dieses Vertrags. Erbringt die EVN in einem derartigen Fall dennoch Leistungen gemäß Punkt 1, kann EVN eine erbrachte Leistung aufwandbezogen verrechnen. Es ist hierfür nicht erforderlich, dass die EVN den Kunden vor der Leistungserbringung auf das Ruhen der Leistungspflicht hinweist.

## **7 Störungsmeldung & Störungsbehebung**

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.

## **8 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.

## **9 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.

## **10 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.

## **11 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.

## **12 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.

## **13 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 eines Vorsatzes unbeschränkt. Im Falle bloß leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung für sämtliche Schäden – ausgenommen Personenschäden – mit einem Höchstbetrag von 10.000,00 € 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 bindungslosem Mauerwerk möglich. Solche Schäden gehen zu Lasten des Kunden.

## **14 Kundendaten**

Der Kunde verpflichtet sich, allfällige Änderungen seiner Kontaktdaten umgehend der EVN bekanntzugeben.

Informationen zu Art, Umfang und Zweck der Datenverarbeitungen sowie zu den Rechten auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerruf und Übertragbarkeit finden sich auf [www.evn.at/datenschutz](http://www.evn.at/datenschutz) oder können unter der Telefonnummer +43 2236 200 postalisch angefordert werden. Weiters besteht die Möglichkeit einer Kontaktaufnahme unter [datenschutz@evn.at](mailto:datenschutz@evn.at) an den Datenschutzbeauftragten sowie an die Österreichische Datenschutzbehörde.

## **15 Vertragsdauer**

Dieser Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Seiten ab dem Ablauf des ersten Vertragsjahrs mit sofortiger Wirkung gekündigt werden. Das Entgelt gebührt der EVN bei Vertragsbeendigung für die im Vertragsjahr bis zur Beendigung verlaufenen Tage.

## **16 Streitbeilegung**

Für Streitigkeiten mit Kunden, die Verbraucher sind, ist die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (1060 Wien, Mariahilfer Straße 103/1/18, [www.verbraucherschlichtung.or.at](http://www.verbraucherschlichtung.or.at)) zuständig.

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten mit der EVN Energievertrieb GmbH & Co KG zu nutzen.

## **17 Änderung der Allgemeinen Bedingungen**

17.1 Eine Änderung dieser AGB wird spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung durch EVN dem Kunden mittels E-Mail oder brieflich vorgeschlagen. Die Änderung bedarf der ausdrücklichen (Punkt 17.2) oder der stillschweigenden (Punkt 17.4) Zustimmung durch den Kunden.

17.2 Eine Änderung der AGB bedarf, abgesehen von Punkt 17.3, einer ausdrücklichen Zustimmung des Kunden, die schriftlich, per E-Mail oder durch andere von EVN zugelassene Verfahren, die den Kunden verifizieren, an EVN zu erteilen ist. Erfolgt keine ausdrückliche Zustimmung, bleibt der AllesSicher-Vertrag aufrecht.

17.3 Ist eine Änderung der AGB aufgrund geänderter rechtlicher Rahmenbedingungen, technischer Innovationen oder aus sonstigen sachlich gerechtfertigten (insbesondere sicherheitsrelevanten) Gründen erforderlich oder findet eine Änderung der AGB ohne die zuvor beschriebenen Umstände statt, schränkt diese Änderung die Hauptleistungspflichten der EVN aber nur geringfügig ein, kommt die vorgeschlagene Änderung nur mit der Zustimmung des Kunden zustande.

17.4 Eine Zustimmung des Kunden zu einer Änderung der AGB gilt im Falle von Punkt 17.3 als erteilt, wenn der Kunde seine Ablehnung nicht vor dem geplanten Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten AGB der EVN angezeigt hat, vorausgesetzt EVN hat den Kunden darauf hingewiesen, dass die Zustimmung zu den Änderungen als erteilt gilt, wenn dieser der EVN seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt der Anwendung der Änderungen angezeigt hat, und dass dieser das Recht hat, den AllesSicher-Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen fristlos zu kündigen. Ein Widerspruch berechtigt beide Vertragsparteien zur Auflösung des AllesSicher-Vertrags auch im ersten Vertragsjahr.

17.5 Sofern die Änderungen der AGB nicht aufgrund zwingender geänderter rechtlicher Rahmenbedingungen bedingt sind, ist eine Änderung der AGB gemäß Punkt 17.3 nur zwei Mal pro Kalenderjahr möglich.

17.6 EVN wird den Kunden auf die Änderung der AGB, die zweimonatige Frist, den Fristbeginn, die Bedeutung seines Verhaltens, die Notwendigkeit der ausdrücklichen Zustimmung (Punkt 17.2) oder der Widerspruchsmöglichkeit (Punkt 17.4) und die ihm zustehenden Rechte, insbesondere die Möglichkeit der fristlosen Kündigung, besonders hinweisen.