

## 1. Allgemeines

1.1. Die vorliegenden Besonderen Bedingungen Kibernetik Service Wärmepumpen («BB Service Wärmepumpen») gelten für alle zwischen der Kibernetik AG, Langäulistrasse 62, 9470 Buchs («Kibernetik») und dem Vertragspartner («Kunde») abgeschlossenen gegenwärtigen und zukünftigen Serviceverträge für Wärmepumpen. Sie gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») von Kibernetik sowie zu den individuell abgeschlossenen Verträgen zwischen Kibernetik und dem Kunden. Im Falle von Widersprüchen zu den AGB gehen sie diesen vor.

1.2. Kibernetik bietet Serviceverträge in verschiedenen Varianten («Light», «Standard» und «Premium») an. Die jeweils vereinbarte Variante ergibt sich aus dem individuell abgeschlossenen Vertrag mit dem Kunden.

## 2. Dauer und Beendigung der Serviceverträge

2.1. Sämtliche Serviceverträge für Wärmepumpen kommen mit der schriftlichen Bestätigung des Vertragsabschlusses durch Kibernetik zustande. Der Vertragsbeginn lässt sich der schriftlichen Bestätigung des Vertragsabschlusses entnehmen. Widerspricht der Kunde dem Inhalt der Bestätigung nicht innerhalb von zehn (10) Kalendertagen ab deren Zustellung durch Kibernetik an den Kunden, so gilt der Vertrag als genehmigt.

2.2. Der Abschluss eines Servicevertrags ist jederzeit möglich. Bei Wärmepumpen die im Zeitpunkt des Vertragsschlusses mindestens seit fünf (5) Jahren in Betrieb sind, ist vor dem Abschluss eines Servicevertrags auf Kosten des Kunden eine präventive Wartung durch Kibernetik durchzuführen. Kibernetik behält sich vor, nach Durchführung der präventiven Wartung auf den Abschluss eines Servicevertrags zu verzichten, wobei der Kunde die Kosten für die präventive Wartung auch in diesen Fällen zu tragen hat.

2.3. Die Mindestvertragslaufzeit sämtlicher Serviceverträge beträgt zwei (2) Jahre. Vorbehaltlich der nachfolgenden Ziff. 2.5 verlängern sich Serviceverträge der Variante «Standard» und der Variante «Premium» jeweils stillschweigend um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht unter Einhaltung einer Frist von einem (1) Monat vor Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer durch eine der Parteien schriftlich (E-Mail genügt dem Schriftformerfordernis) gekündigt werden.

2.4. Die Dauer der Serviceverträge mit reiner Störungsbehebung (Variante «Light») ist auf vier (4) Jahre begrenzt. Falls während der Laufzeit eine kostenpflichtige Wartung der Wärmepumpen durch Kibernetik durchgeführt wird, verlängert sich der Servicevertrag jeweils um weitere vier (4) Jahre. Werden während der Laufzeit von Kibernetik keine Wartungsarbeiten durchgeführt, kann der Servicevertrag nicht verlängert werden. Serviceverträge der Variante «Light» können nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit von zwei (2) Jahren und vor Ablauf der Laufzeit von vier (4) Jahren unter Einhaltung einer Frist von sechs (6) Monaten vorzeitig schriftlich (E-Mail genügt dem Schriftformerfordernis) gekündigt werden. Wird ein Servicevertrag der Variante «Light» vorzeitig gekündigt, hat der Kunde gegenüber Kibernetik keinen Anspruch auf anteilige Rückerstattung bereits bezahlter Jahresgebühren.

2.5. Wird zwischen den Parteien ein Servicevertrag der Variante «Premium» mit Materialkostenübernahme durch Kibernetik abgeschlossen, wird der betreffende Servicevertrag automatisch in einen Servicevertrag der Variante «Standard» ohne Materialkostenübernahme umgewandelt, sobald die jeweilige Wärmepumpe des Kunden das sechzehnte (16.) Betriebsjahr (Datum der Inbetriebnahme) erreicht.

2.6. Bei Verletzung des vereinbarten Servicevertrags durch den Kunden ist Kibernetik jederzeit berechtigt, den Servicevertrag mit sofortiger Wirkung und entschädigungslos aufzulösen.

### 3. Leistungsumfang

3.1. Der Leistungsumfang eines Servicevertrages ist abhängig von der vereinbarten Variante («Light», «Standard» oder «Premium») und wird in der Bestätigung des Vertragsabschlusses durch Kibernetik definiert. Der Servicevertrag gilt nur für die in der Bestätigung des Vertragsabschlusses von Kibernetik ausdrücklich aufgeführten Wärmepumpen.

3.2. Bei den Serviceverträgen der Varianten «Standard» und «Premium» sind Wartungsarbeiten im Leistungsumfang des Servicevertrags eingeschlossen und sie werden von Kibernetik alle zwei (2) Jahre im Abstand von ungefähr einundzwanzig (21) bis siebenundzwanzig (27) Monaten jeweils von montags bis freitags in der Zeit zwischen 7.30 und 17.00 Uhr durchgeführt. Kibernetik informiert den Kunden jeweils frühzeitig über vorgesehene Termine für Wartungen.

3.3. Bei den Serviceverträgen der Variante «Light» sind die Wartungsarbeiten nicht Bestandteil des Leistungsumfanges und werden dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt. Die Wartungsarbeiten werden jeweils von montags bis freitags in der Zeit zwischen 7.30 und 17.00 Uhr durchgeführt. Kibernetik weist den Kunden frühzeitig auf notwendige Wartungsarbeiten hin und unterbreitet diesem entsprechende Terminvorschläge. Die Vereinbarung über die Vornahme der Wartungsarbeiten kommt mit der Bestätigung eines Termins durch den Kunden zustande.

3.4. Bei sämtlichen Serviceverträgen der Varianten «Light», «Standard» und «Premium» sind Störungsbehebungen im Leistungsumfang inbegriffen, sofern diese nach eigenem Ermessen von Kibernetik in technischer und wirtschaftlicher Hinsicht verhältnismässig sind. Eine Störungsbehebung beinhaltet sowohl Reparaturarbeiten, eine Einsatzpauschale als auch Fahrtkosten. Bei den Serviceverträgen der Varianten «Light» und «Standard» werden die Materialkosten für die vorgenommene Störungsbehebung zusätzlich in Rechnung gestellt.

3.5. Bei Serviceverträgen der Variante «Light» sind Störungsbehebungen auf drei (3) Einsätze pro Jahr beschränkt.

3.6. In den Serviceverträgen der Variante «Premium» ist die Installation einer Notfallheizung durch Kibernetik innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden inbegriffen. Eine Notfallheizung wird installiert, sofern Reparaturarbeiten länger als vierundzwanzig (24) Stunden dauern (z.B. bei einem Austausch des Verdichters oder wegen fehlender Verfügbarkeit von Ersatzteilen). Die Stromkosten für den Betrieb einer Notfallheizung werden vom Kunden getragen. Falls die Installation einer Notfallheizung aus unvorhersehbaren Gründen nicht sachgerecht erfolgen kann oder die installierte

Notfallheizung nicht die gewünschte Leistung erbringt, hat der Kunde gegenüber Kibernetik keinen Anspruch auf Schadenersatz.

3.7. Vom in den Serviceverträgen vereinbarten Leistungsumfang nicht umfasst sind unter anderem folgende Arbeiten:

- a) Wartungs-, Entkalkungs-, Reparatur- und Reinigungsarbeiten an nicht im Servicevertrag aufgeführten Systemkomponenten (z.B. an Peripheriekomponenten wie Erdwärmesonden, Grundwassersystemen, Anbauverrohrungen, Wärmetauschern, Leitungen, Boilern und Pufferspeichern);
- b) Behebung von Störungen oder Schäden, die auf Nichtbeachtung der Betriebsanleitung, unsachgemässen Betrieb, unterlassene Reparaturen oder Wartungen, die von Kibernetik als notwendig erachtet wurden, Stromunterbruch oder Elementarereignisse zurückzuführen sind;
- c) Behebung von mittelbaren Schäden infolge von defekten Wärmepumpen (z.B. Wasserschaden, Schaden an anderen Anlagen oder Objekten);
- d) Behebung von Schäden, die durch in den Kältekreislauf eingedrungenes Wasser verursacht wurden; sowie
- e) Mehraufwendungen bei erschwerter Zugänglichkeit der Wärmepumpen (z.B. aufgrund von Hebebühnen oder bei langen Reisezeiten, beispielsweise aufgrund der Notwendigkeit zur Benutzung von Bergbahnen oder Postautos sowie bei längeren Fusswegen).

## 4. Materialkosten

4.1. Serviceverträge können entweder mit (Variante «Premium») oder ohne (Varianten «Light» und «Standard») Übernahme von Materialkosten durch Kibernetik vereinbart werden:

- a) Wird keine Übernahme von Materialkosten durch Kibernetik vereinbart (Varianten «Light» und «Standard»), werden diese dem Kunden separat in Rechnung gestellt.
- b) Wird die Übernahme von Materialkosten durch Kibernetik vereinbart (Variante «Premium»), werden die Materialkosten von Kibernetik übernommen. Von der Kostenübernahme ausgenommen sind sämtliche Materialkosten, welche aufgrund von Arbeiten im Sinne von Ziff. 3.7 entstanden sind.

## 5. Leistungen ausserhalb Servicevertrag

5.1. Für alle Leistungen, die vom Leistungsumfang der Serviceverträge nicht umfasst sind, gelten die jeweils aktuellen Stundensätze von Kibernetik, sofern im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anders schriftlich (E-Mail genügt) vereinbart wurde. Die Arbeiten werden vorgängig mit dem Kunden abgesprochen.

## 6. Störungsbehebungs- und Reparaturarbeiten

6.1. Die Störungsbehebungs- und Reparaturarbeiten erfolgen je nach Variante des abgeschlossenen Servicevertrags («Light», «Standard» oder «Premium») an folgenden Tagen:

- Variante «Light»: Lediglich an Werktagen (montags bis freitags; Feiertage am Sitz von Kibernetik ausgenommen) von 08.00 – 17.00 Uhr;
- Variante «Standard»: An sämtlichen Wochentagen von 08.00 – 20.00 Uhr, während 365 Tagen im Jahr;
- Variante «Premium»: An sämtlichen Wochentagen von 08.00 – 20.00 Uhr, während 365 Tagen im Jahr.

6.2. Störungsbehebungsarbeiten kann Kibernetik im eigenen Ermessen durch einen Servicetechniker vor Ort oder durch einen Ferndiagnostiker mittels Fernzugriff vornehmen zu lassen.

6.3. Störungsbehebungsarbeiten, die nicht vom Leistungsumfang des Servicevertrags umfasst sind, werden nur werktags (von montags bis freitags und ohne Feiertage am Sitz von Kibernetik) zwischen 08:00 – 17:00 vorgenommen und dem Kunden separat in Rechnung gestellt.

6.4. Bei Serviceverträgen der Variante «Standard» wird für Störungsbehebungs- und Reparaturarbeiten, die am Wochenende oder an Feiertagen durchgeführt werden, ein Zuschlag von CHF 250 pro Einsatz in Form einer Pikettpauschale erhoben. Bei Serviceverträgen der Variante «Premium» ist die Pikettpauschale inbegriffen.

## **7. Zusätzliche Bestimmungen für Wärmepumpenanlagen mit Fernüberwachungssystem**

7.1. Die Bestimmungen gemäss dieser Ziff. 7 gelten ausschliesslich für Wärmepumpen, die mit einem Fernüberwachungssystem ausgerüstet sind. Sie regeln die Fernüberwachung und den Fernzugriff auf die Anlage des Kunden. Kibernetik hat das Recht, die technischen Daten und Einstellungen der Wärmepumpen anhand des Fernüberwachungssystems einzusehen, diese bei allfälligem Verbesserungspotential zu verändern und in die Steuerung der Wärmepumpen einzugreifen.

7.2. Mit der Fernüberwachung der Wärmepumpen übernimmt Kibernetik keine Gewähr für einen störungsfreien Betrieb der Wärmepumpen, sondern lediglich deren Überwachung und allfällige Optimierungen. Die Anbindung an das Fernüberwachungssystem erfolgt über eine Internetverbindung. Der Kunde trägt die Kosten und das Risiko für eine funktionierende Internetverbindung, damit die Fernüberwachung durch Kibernetik ordnungsgemäss erfolgen kann. Kibernetik ist bei einem längeren Unterbruch der Internetverbindung von jeder Leistung betreffend Fernüberwachung befreit. Kibernetik bemüht sich, die Datensicherheit nach dem aktuellen Stand der Technik bestmöglich zu gewährleisten, übernimmt diesbezüglich gegenüber dem Kunden aber keinerlei Haftung.

## 8. Haftung und Gewährleistung

8.1. Kibernetik gewährleistet gegenüber dem Kunden die fachgerechte Ausführung der vereinbarten Servicearbeiten und die Verwendung der geeigneten Materialien, die den üblichen Qualitätsanforderungen genügen. Kibernetik verpflichtet sich, bei der Ausführung der Servicearbeiten alle fachspezifischen Vorschriften sowie die allgemein anerkannten Grundsätze und Regeln der Technik unter Berücksichtigung der neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse einzuhalten.

8.2. Nach Abschluss der Servicearbeiten nimmt der Kunde in Anwesenheit von Kibernetik eine Prüfung der ausgeführten Arbeiten («Abnahmeprüfung») vor. Über Durchführung und Ergebnis der Abnahmeprüfung erstellt Kibernetik einen Servicerapport, der von beiden Parteien zu unterzeichnen ist. Werden bei der Abnahmeprüfung Mängel festgestellt, sind diese durch den Kunden gegenüber der Kibernetik innerhalb von sieben (7) Werktagen seit dem Zeitpunkt der Abnahmeprüfung schriftlich anzuzeigen, ansonsten gelten die ausgeführten Servicearbeiten gesamthaft als genehmigt. Verdeckte Mängel sind Kibernetik unverzüglich nach der Entdeckung, spätestens aber innerhalb von sieben (7) Werktagen, schriftlich anzuzeigen.

8.3. Kibernetik verpflichtet sich, allfällige rechtzeitig und richtig angezeigten Mängel während zwei (2) Jahren nach Abnahme auf eigene Kosten, nach eigener Wahl und innert angemessener Frist durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu beheben. Schlägt die Mängelbehebung fehl, hat Kibernetik erneut das Recht, den Mangel innert angemessener Frist durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu beheben. Eine weitergehende Haftung der Kibernetik wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Die Haftung für Schäden oder Mangelfolgeschäden (z.B. für entgangenen Gewinn infolge verspäteter Fertigstellung des der Arbeiten) wird durch Kibernetik, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

8.4. Kibernetik ist nicht verpflichtet, verspätet oder unrichtig angezeigte Mängel zu beseitigen. Kibernetik haftet zudem insbesondere nicht für:

- a) Schäden aufgrund fehlerhaften Betriebs, Nichtbeachten der Betriebs- oder gesetzlichen Vorschriften oder ungenügender Wartung der Wärmepumpen durch den Kunden oder durch dessen Hilfspersonen;
- b) Elementarschäden;
- c) Schäden aufgrund verdeckter Mängel, die bei ordnungsgemässer Wartung oder Störungsbehebung nicht entdeckt werden konnten;
- d) Sämtliche Schäden, sofern ohne Einverständnis von Kibernetik Änderungen oder Eingriffe irgendwelcher Art durch den Kunden oder Dritte vorgenommen wurden, welche kausal für die hervorgerufenen Schäden sind.

## 9. Jahresgebühr

9.1. Es gelten die Preise gemäss vereinbartem Servicevertrag bzw., wenn darin keine ausdrücklichen Preisabreden getroffen wurden, gemäss der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Preisliste von Kibernetik. Die verabredeten Preise verstehen sich jeweils vor Mehrwertsteuer und

unterliegen dieser, soweit nicht eine vom Gesetz vorgesehene Ausnahme vorliegt. Die vereinbarte Jahresgebühr wird jährlich jeweils zum Voraus in Rechnung gestellt. Der gesamte Rechnungsbetrag (ohne Abzug) ist innerhalb von dreissig (30) Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung an Kibernetik fällig.

9.2. Falls sich die Kosten von Löhnen, Material, Zöllen, Abgaben, Transport (falls explizit im Preis enthalten) etc. oder die relevanten Wechselkurse ändern, ist Kibernetik zu einer einseitigen Preisanpassung in Höhe der zusätzlichen Kosten berechtigt, sofern mindestens vier (4) Monate seit Zustandekommen des Servicevertrags vergangen sind. Kibernetik zeigt dem Kunden die Preisanpassung mindestens zwei (2) Monate vor deren Inkrafttreten an. Ist der Kunde mit der Preisanpassung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Servicevertrag unter Einhaltung einer Frist von dreissig (30) Kalendertagen auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preisanpassung ausserordentlich zu kündigen. Macht der Kunde von diesem ausserordentlichen Kündigungsrecht keinen Gebrauch, gilt die Preisanpassung von diesem als genehmigt.

9.3. Wird die Jahresgebühr nicht fristgerecht bezahlt, ist Kibernetik nicht verpflichtet, Leistungen gemäss Servicevertrag zu erbringen.

9.4. Kibernetik stellt die Jahresgebühr ohne gegenteilige Abmachung elektronisch per E-Mail in Schweizer Franken in Rechnung. Die Bereitstellung einer Rechnung in Papierform erfolgt nur, soweit dies vom Kunden ausdrücklich gewünscht wird. Diesfalls wird dem Kunden eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr im Umfang von CHF 5.00 in Rechnung gestellt.

## **10. Mitwirkungspflichten Kunde**

10.1. Der Kunde ist verpflichtet, die Wärmepumpen mit aller Sorgfalt zu behandeln, sämtliche Beschädigungen und Störungen sofort Kibernetik zu melden und allfällige von Kibernetik angeordnete Sofortmassnahmen zur Schadensminderung umgehend zu ergreifen.

10.2. Der Kunde ist verpflichtet, Kibernetik zur Ausführung von Servicearbeiten den Zugang zu den Wärmepumpen zu gewährleisten. Er hat von sich aus für die notwendigen Voraussetzungen zu sorgen, damit alle durch Kibernetik ausgeführten Arbeiten unter SUVA-konformen Bedingungen erfolgen können, andernfalls werden die Arbeiten durch Kibernetik nicht ausgeführt. Alle diesbezüglich entstehenden Kosten sind vom Kunden zu tragen.

10.3. Der Kunde ist verpflichtet, seine Wärmepumpen entsprechend und der Gebrauchsanweisung durch Kibernetik zu betreiben. Jegliche Änderung oder Einflussnahme auf die Anlagesteuerung ist Kibernetik umgehend mitzuteilen. Behebungen von Störungen, welche nachweislich durch die Änderung oder Einflussnahme des Kunden oder eines Dritten auf die Anlagesteuerung (z.B. veränderte Heizkurven) verursacht werden, sind vom abgeschlossenen Servicevertrag nicht umfasst und werden dem Kunden nach Zeitaufwand zusätzlich in Rechnung gestellt.

## **11. Ersatz der Wärmepumpen durch den Kunden und Handänderung**

11.1. Wird die im Servicevertrag aufgeführte Wärmepumpen durch eine nicht von Kibernetik gelieferte Anlage ersetzt, erlischt der Servicevertrag automatisch ohne Anspruch auf anteilige Rückerstattung bereits bezahlter Jahresgebühren.

11.2. Wird die Immobilie, in der sich die im Servicevertrag aufgeführte Wärmepumpen befindet, oder die Wärmepumpen selbst verkauft, wird der Servicevertrag, nach entsprechender Mitteilung durch den Kunden an Kibernetik, automatisch vom Kunden auf den neuen Eigentümer übertragen.

11.3. Falls Kibernetik den neuen Vertragspartner aus wichtigen Gründen nicht akzeptieren kann, steht ihr ein ausserordentliches Kündigungsrecht zu. Wichtige Gründe sind insbesondere schlechte Vertragsbeziehungen in der Vergangenheit, hängige Gerichtsverfahren, schlechte Zahlungsmoral gegenüber Kibernetik etc.

## **12. Substitutionsrecht**

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

## **13. Übertragung**

13.1. Vorbehältlich Ziff. 11.2 können Rechte und Pflichten aus dem abgeschlossenen Servicevertrag durch den Kunden nur mit vorgängiger schriftlicher (E-Mail genügt dem Schriftformerfordernis) Zustimmung von Kibernetik ganz oder teilweise auf einen Dritten übertragen werden. Auch die Übertragung des Servicevertrags durch den Kunden an einen Dritten bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung durch Kibernetik.

13.2. Kibernetik hat das Recht, sämtliche Rechte und Pflichten aus einem abgeschlossenen Servicevertrag an einen Dritten abzutreten oder auf diesen zu übertragen, sofern es keine objektiv erkennbare Gründe gibt, welche die Erfüllung des Serviceertrages durch einen Dritten ernsthaft gefährden könnten. Im Falle einer Übertragung von Rechten und Pflichten aus dem Servicevertrag auf einen Dritten wird der Kunde rechtzeitig durch Kibernetik informiert.

## **14. Salvatorische Klausel**

14.1. Sollte eine Bestimmung der vorliegenden BB Service Wärmepumpen ungültig oder nichtig sein, bleiben die restlichen Bestimmungen davon unberührt. Weiter soll die ungültige oder nichtige Bestimmung durch eine gültige ersetzt werden, die der ungültigen oder nichtigen Bestimmung wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleich ist auch mit einer Lücke zu verfahren.

## **15. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

15.1. Sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und Kibernetik unterstehen ausschliesslich schweizerischem materiellen Recht, unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (CISG).

15.2. Ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit Verträgen im Geltungsbereich dieser BB Service Wärmepumpen ist Buchs (SG), Schweiz.

## **16. Änderungen der BB Service Wärmepumpen**

16.1. Kibernetik behält sich das Recht vor, die BB Service Wärmepumpen jederzeit zu ändern. Für jeden Servicevertrag gelten die im Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden BB Service Wärmepumpen. Bei einer Änderung der BB Service Wärmepumpen zeigt Kibernetik diese dem Kunden mindestens zwei (2) Monate vor der Inkraftsetzung der geänderten BB Service Wärmepumpen und unter Hinweis auf das Datum der Inkraftsetzung schriftlich (E-Mail genügt dem Schriftformerfordernis) an. Sofern der Kunde mit den geänderten BB Service Wärmepumpen nicht einverstanden ist, ist er berechtigt, den Servicevertrag unter Einhaltung einer Frist von dreissig (30) Kalendertagen auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung durch schriftliche (E-Mail genügt dem Schriftformerfordernis) Mitteilung an Kibernetik zu kündigen. Macht der Kunde von diesem ausserordentlichen Kündigungsrecht keinen Gebrauch, gelten die geänderten BB Service Wärmepumpen als durch ihn genehmigt.