

Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 09/2024)

ista
Switch to Smart

1. Vertragsschluss und Mitwirkung

Nachstehende Bedingungen gelten für sämtliche von uns zu erbringenden Lieferungen und Leistungen, sofern nicht etwas anderes zwischen Ihnen und uns vereinbart ist. Für unseren Rauchwarnmelder-Service und für unsere Services gemäß Trinkwasserverordnung gelten gesonderte Bedingungen. Von unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen unserer Kunden haben keine Gültigkeit. Für den Auftragsinhalt ist unsere schriftliche Auftragsbestätigung maßgebend. Diese gilt als verbindlich, wenn Sie nicht innerhalb von zehn Tagen widersprechen. Sie stellen Ihrerseits die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung sicher. Dazu gehört u.a., dass Sie uns alle erforderlichen Informationen und Daten vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen, die wir benötigen, um unsere Leistungen erbringen zu können. Dies gilt auch im Falle von Änderungen dieser Informationen und Daten.

2. Gefahrübergang

Die Lieferung erfolgt ab Lager. Im Falle des Versands geht die Gefahr mit dem Absenden der Ware auf Sie über.

3. Preise, Preisanpassungen

- Die derzeit gültigen Servicepreise (z. B. für die Heizkosten- und Nebenkostenabrechnung, für die Verbrauchsanalyse) und die Preise für die Geräteüberlassung ergeben sich aus dem mit Ihnen geschlossenen Vertrag und den ihm beigefügten Anlagen. Diese Servicepreise enthalten beispielsweise die Kosten für den Vertrieb, die Erfassung, Analyse und Abrechnung der relevanten Daten. Bei der Erbringung der diesbezüglichen Services fallen insbesondere Verwaltungs-, Personal-, IT- und Fahrtkosten an.
- Preisanpassungen werden durch uns nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB vorgenommen. Anlass für eine solche Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung der unter lit. a) genannten Kosten. Wir überwachen fortlaufend, mindestens jedoch alle zwölf Monate, die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer Preisanpassung ist auf die Veränderung der Kosten nach lit. a) seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung nach dieser Bestimmung bzw. – sofern noch keine Preisanpassung erfolgt ist – seit Vertragsschluss bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der Preisanpassung beschränkt. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind bei jeder Preisanpassung gegenläufig zu saldieren. Die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisanpassung sind so zu wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für Sie ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostensteigerungen; Kostensenkungen müssen in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostensteigerungen.
- Die Preisanpassungsbestimmung nach lit. b) gilt auch, sofern künftig erhöhte und/oder neue Steuern, Abgaben oder sonstige staatlich veranlasste, unsere Lieferungen und Leistungen unmittelbar betreffenden Belastungen oder Entlastungen wirksam werden. Abweichend von lit. b) werden Änderungen der Umsatzsteuer gemäß dem Umsatzsteuergesetz zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung des Umsatzsteuergesetzes an Sie weitergegeben.

4. Rechnungsstellung

Die Miet- und Garantiewartungsgebühren werden jährlich im Voraus erhoben. Erstellen wir nicht auch die Abrechnung für Sie, berechnen wir zusätzlich eine jährliche Gebühr für die Stammdatenpflege. Wir sind bezüglich sonstiger Services zu Teilleistungen berechtigt und können hierfür (Teil-)Rechnungen erstellen, sobald wir entsprechende (Teil-)Leistungen erbracht haben. Mit der Abrechnung bekommen Sie dann die Schlussrechnung, in der alle Leistungen aufgeführt sind. Bereits geleistete Zahlungen aus der Teilrechnung und anderen Zusatzservices werden dabei berücksichtigt.

5. Zahlungsbedingungen

Unsere Rechnungen sind zehn Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig, sofern nichts anderes vereinbart ist. Auch Ansprüche aus Teillieferungen oder Teilleistungen können wir vollständig fällig stellen. Ihre Zahlungen verrechnen wir mit der ältesten offenen Forderung. Gegen unsere Forderungen können Sie nur aufrechnen, wenn Ihre Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Sind Sie Kaufmann, steht Ihnen kein Zurückbehaltungsrecht, auch nicht das des § 369 HGB, zu. Sind Sie kein Kaufmann, steht Ihnen ein Zurückbehaltungsrecht zu, sofern dieses auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Mit Eintritt des Zahlungsverzugs – bei Kaufleuten mit Fälligkeit – ist der Rechnungsbetrag mit zehn Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz p. a. verzinslich. Wir haben die Möglichkeit, einen nachweislich höheren Schaden geltend zu machen. Umgekehrt können Sie eine Herabsetzung des Zinses verlangen, wenn Sie nachweisen, dass uns ein Schaden in dieser Höhe nicht entstanden ist.

6. Montage/Austausch von Geräten

Sie sind Verwender im Sinne des MessEG der eichpflichtigen Geräte; es obliegt Ihnen, die Voraussetzungen für die ungehinderte Montage bzw. den Austausch in einem Arbeitsgang zu schaffen (z. B. freie Zugänglichkeit der Montagestelle, funktionierende Absperrvorrichtungen, ausreichend fixierte Rohrleitungen im Montagebereich, allenfalls gering korrodierte oder verkalkte Rohrleitungen und Gewinde). Bei einer Montagehöhe ab 2,50 m sind uns die für eine ungehinderte

Arbeit an der Montagestelle erforderlichen Hilfsmittel bereitzustellen. Sie sorgen für die Durchführung der Montagearbeiten notwendige Unterstützung ggf. auch durch Dritte und tragen die hierfür anfallenden Mehrkosten, sofern dies etwa wegen der Größe der Geräte (i.d.R. bei Durchflusssensoren $\geq Q_p 15$) erforderlich ist. Soweit für die Montage oder den Austausch unserer Geräte ein Eingriff ins Rohrleitungsnetz notwendig ist, müssen Sie diesen Eingriff auf Ihre Kosten bei einem Fachhandwerker beauftragen. Bei der Montage von Heizkostenverteilern ist es für eine einwandfreie und manipulationssichere Funktionsweise des Gerätes in der Regel notwendig, dessen Rückseite mittels Schweißbolzen am Heizkörper zu befestigen. Sie erklären sich mit dieser Befestigungsart einverstanden und damit, dass wir bei einem Gerätewechsel bzw. bei Beendigung des Mietverhältnisses diese Befestigungen und etwaige Lackschäden nicht entfernen. Die Montagetermine werden jedem Nutzer (z. B. durch eine Benachrichtigungskarte) regelmäßig mindestens acht Tage zuvor angekündigt. Für den Fall, dass die Leistung auch im zweiten Termin von uns nicht erbracht werden konnte, werden Sie entsprechend informiert. Sie erteilen uns dann einen kostenpflichtigen Nachmontageauftrag. Wir behalten uns vor, Messgeräte gegebenenfalls auch unterjährig zu tauschen. Sie gestatten uns, eine vorhandene Isolierung von Geräten zu beseitigen und erforderlichenfalls auch zu beschädigen oder zu zerstören. Eine wiederverwendbare Isolierung bringen wir nach der Montagearbeit wieder an; zur Wiederherstellung einer unbrauchbar gewordenen Isolierung sind wir nicht verpflichtet.

7. Ablesung der Geräte, Nutzerwechsel

Den Ablesetermin teilen wir Ihnen, sofern die Geräte nicht fernauslesbar sind, mindestens zehn Tage vorher mit. Die Nutzer werden, soweit erforderlich, ebenfalls informiert. Ist eine Ablesung zu diesem Termin nicht möglich, wird regelmäßig innerhalb von zwei Wochen – nach vorhergehender Ankündigung – ein zweiter Ableserversuch unternommen. Wird auch dieser Termin von einem Nutzer nicht eingehalten, wird der Verbrauch in der betreffenden Nutzeinheit von uns geschätzt, sofern nicht mit uns eine kostenpflichtige, individuelle Nachablesung vereinbart wird. Diese Nachablesung sollte jedoch spätestens zwei Wochen nach dem zweiten Ableserversuch erfolgen, bei Heizkostenverteilern nach dem Verdunstungsprinzip sogar nach acht Tagen. Für die Ablesung müssen die Geräte für unsere Ableser ohne Schwierigkeiten erreichbar und zugänglich sein. Eine Nutzerbestätigung der Ablesewerte durch Unterschrift erfolgt nicht. Die Durchführung einer Zwischenablesung innerhalb des Abrechnungszeitraums (z. B. wegen Nutzerwechsels) bedarf eines von Ihnen zu erteilenden kostenpflichtigen Zwischenablesauftrags. Bitte beachten Sie, dass Sie die Gebühren für Zwischenablesung und Nutzerwechsel Ihren Mietern nur dann weiterbelasten können, wenn Sie dies vereinbart haben. Sofern Sie uns nichts Gegenteiliges mitgeteilt haben, gehen wir davon aus, dass Sie eine solche Vereinbarung mit Ihren Mietern getroffen haben. Dementsprechend werden diese Kosten dann in der Abrechnung den betreffenden Mietern belastet.

8. Abrechnung, Ausweis gemäß § 35a EStG

Sie erhalten eine Gesamtabrechnung der Liegenschaft und für jeden Nutzer eine Einzelabrechnung. Bevor Sie die Einzelabrechnungen an die Nutzer weitergeben, überprüfen Sie bitte die Abrechnung auf Unrichtigkeiten. Die Abrechnung und der Ausweis von haushaltsnahen Beschäftigungsverhältnissen und Dienstleistungen gemäß § 35a EStG in den Einzelabrechnungen erfolgt in Ihrem Auftrag und von uns ungeprüft ausschließlich nach Ihren Angaben.

9. Gerätemiete, Garantiewartung

Die gemieteten Geräte werden während der Mietzeit durch uns funktionsfähig gehalten; etwaige Mängel werden durch uns kostenlos behoben, soweit diese von uns zu vertreten sind. Die Funktionsherrschaft über die eichpflichtigen Geräte üben Sie als Verwender gemäß MessEG während der gesamten Nutzungszeit aus. Nach Ablauf des Vertrags sind wir berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Geräte abzuholen. Holen wir die Geräte nicht ab, gilt dies nicht als stillschweigende Fortsetzung des Mietverhältnisses, welche ausdrücklich ausgeschlossen wird. Setzen Sie nach Beendigung des Mietverhältnisses den Gebrauch der Geräte fort, nutzen Sie diese insbesondere zu Zwecken der Abrechnungserstellung, stehen uns die in § 546a BGB bezeichneten Ansprüche auf Entschädigung zu. Die Garantiewartung und die Gerätemiete umfassen die nachfolgenden Leistungen:

- Überwachung der Eichgültigkeit, der technischen Gerätesicherheit und der Funktionsfähigkeit, sofern ista mit der Ablesung beauftragt ist,
- Regelmäßiger Austausch der Geräte bei Ablauf der Eichgültigkeit bzw. nach der üblichen technischen Nutzungsdauer,
- Austausch defekter Geräte während der Vertragslaufzeit, deren Fehlerhaftigkeit wir zu vertreten haben,

soweit für den jeweiligen Austausch kein Eingriff in das Leitungssystem durch das Fachhandwerk erforderlich ist.

10. Gewährleistung, Mängelhaftung

Binnen einer Woche nach Lieferung von Sachen sowie der Erbringung von Werk- oder Dienstleistungen haben Sie alle bei einer ordnungsgemäßen Untersuchung erkennbaren Mängel mindestens in Textform, wenn Sie Kaufmann sind aber stets schriftlich, bei uns zu rügen; diese Frist gilt nicht bei einem Verbrauchsgüterkauf (§§ 474 ff. BGB). Andere Mängel haben Sie, falls Sie Kaufmann sind, nach ihrer Entdeckung innerhalb der vorgenannten Frist schriftlich zu rügen. Bei nicht form- oder fristgemäßer Mängelrüge gilt die Lieferung oder sonstige Leistung insoweit als mangelfrei. Anderenfalls beheben wir den Mangel im Wege der Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder Lieferung einer mangelfreien Sache oder durch Erbringung einer mangelfreien Leistung; bei Druck-, Schreib- und Rechenfehlern werden wir den Fehler berichtigen. Sie sind dann zum Rücktritt oder zur Minderung (Herabsetzung der Vergütung) berechtigt, wenn wir die Nacherfüllung verweigern, diese fehlschlägt oder für Sie unzumutbar ist. Voraussetzung dafür ist jedoch – soweit ein Rücktritt nicht gesetzlich ausgeschlossen ist –, dass eine von Ihnen gesetzte angemessene Frist zur Nacherfüllung erfolglos abgelaufen ist, es sei denn, die Fristsetzung ist nach den gesetzlichen Bestimmungen entbehrlich. Im Verkehr zwischen Unternehmen beträgt die Verjährung von Ansprüchen wegen Mangels ein Jahr.

11. Haftung

Im Falle einer vorvertraglichen, vertraglichen und außervertraglichen Pflichtverletzung, auch bei einer mangelhaften Lieferung oder sonstigen Leistung und unerlaubten Handlung, haften wir nur im Falle des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit sowie im Falle der leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Vertragspflicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet). Jedoch ist unsere Haftung – ausgenommen der Fall des Vorsatzes – auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren vertragstypischen Schaden beschränkt. Außerhalb der Verletzung wesentlicher Pflichten ist – mit Ausnahme von Verzögerungsschäden – eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Für Verzögerungsschäden haften wir zwar auch bei leichter Fahrlässigkeit, jedoch nur in Höhe von bis zu 5 % des mit uns vereinbarten Kaufpreises oder der Vergütung für die sonstige Leistung. Die Produkthaftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Gleiches gilt für die Haftung von Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

12. Eigentumsvorbehalt

Wir behalten uns, falls Sie Kaufmann sind, das Eigentum an den von uns gelieferten Waren bis zur vollständigen Erfüllung aller Forderungen aus unserer Geschäftsverbindung mit Ihnen vor. Sind Sie kein Kaufmann, behalten wir uns das Eigentum an den gelieferten Waren bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises vor.

13. Vertragsdauer/Kündigung

Die Festlaufzeit der mit Ihnen geschlossenen Verträge wird individuell vereinbart und ergibt sich aus den Vertragsunterlagen. Die Kündigungsfrist beträgt

für Kaufleute drei Monate, ebenso für Verbraucher für Gerätemiet- oder Garantiewartungsverträge, und einen Monat für Verbraucher für Werk- oder Dienstleistungsverträge. Sind Sie Kaufmann, verlängert sich der mit Ihnen geschlossene Vertrag nach Ablauf der Festlaufzeit jeweils erneut um den Zeitraum der Festlaufzeit. Sind Sie Verbraucher und hat der Vertrag eine Werk- oder Dienstleistung zum Inhalt (z. B. Abrechnungs- oder Verbrauchsdienstleistung), verlängert er sich nach Ablauf der Festlaufzeit auf unbestimmte Zeit. Das Kündigungsrecht des § 648 Satz 1 BGB ist ausgeschlossen. Sind Sie Verbraucher und hat der mit Ihnen geschlossene Vertrag eine Gerätemiete oder Garantiewartung zum Inhalt, verlängert sich der Vertrag nach Ablauf der Festlaufzeit erneut um den Zeitraum der Festlaufzeit, es sei denn, es handelt sich um einen Mietvertrag mit einer Festlaufzeit von zehn Jahren. In diesem Falle verlängert sich der Mietvertrag um acht Jahre. Wird ein Abrechnungsvertrag zum Ende der Abrechnungsperiode ordentlich gekündigt, erstellen wir für Sie für diese Abrechnungsperiode noch die Abrechnung und erbringen die dazugehörigen Leistungen. Bei einer unberechtigten außerordentlichen Kündigung durch Sie sind wir berechtigt, unsere Leistungen einzustellen und die bis zum Ende der regulären Laufzeit geschuldete Vergütung sofort in Rechnung zu stellen. Dabei erfolgt zu Ihren Gunsten eine Abzinsung zu banküblichen Konditionen. Des Weiteren bringen wir – außer bei der Gerätemiete – die von uns ersparten Aufwendungen in Abzug. Wegen des hohen Fixkostenanteils bei unseren Kosten betragen die ersparten Aufwendungen im Regelfall nicht mehr als 10 % unserer Vergütung. Der Nachweis, dass unsere ersparten Aufwendungen höher oder niedriger sind, bleibt unberührt. Bei einem Wechsel der Eigentumsverhältnisse an der Liegenschaft bleibt der ursprüngliche Auftraggeber unser Vertragspartner. Unser Einverständnis vorausgesetzt, kann der Erwerber durch schriftliche Erklärung der Übernahme der Rechte und Pflichten in die mit uns bestehenden Verträge eintreten.

14. Datenschutz

Wir beachten die einschlägigen Anforderungen hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit. Wir gehen davon aus, dass auch Sie sich, insbesondere gegenüber Ihren Nutzern, datenschutzkonform verhalten. Soweit wir für Sie im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung als Auftragsverarbeiter tätig werden, gilt im Übrigen die mit Ihnen getroffene Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) auf der Grundlage der Datenschutz-Grundverordnung. Die Datenverarbeitung in Ihrem Auftrag beinhaltet auch die Anonymisierung personenbezogener Daten und die Verarbeitung zu statistischen Zwecken.

15. Gerichtsstand

Mit Unternehmern im Sinne von § 14 BGB wird Essen als Gerichtsstand vereinbart.

16. Informationen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Unser Unternehmen ist nicht bereit und verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Widerrufsbelehrung für Verbraucher

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen einen mit uns geschlossenen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Im Falle eines Kaufvertrags beginnt diese 14-tägige Frist ab dem Tag zu laufen, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die Sie im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt haben und die getrennt geliefert werden, beginnt diese 14-tägige Frist ab dem Tag zu laufen, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat. Im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken, beginnt die 14-tägige Frist ab dem Tag zu laufen, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, die Firma ista SE, ServiceCenter Kassel, Druseltalstr. 5-9, 34131 Kassel, Telefon: 0561 50658-200, E-Mail: infoku@ista.de mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Sie können das Muster-Widerrufsformular auf unserer Webseite www.ista.de/Verbraucherinformation elektronisch ausfüllen und übermitteln, was jedoch nicht vorgeschrieben ist. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an die im Lieferschein angegebene Anschrift oder, sofern dieser nicht mehr vorliegt, an ista SE, Schanzenhof 2, 45966 Gladbeck zurückzusenden oder zu übergeben. Der Sendung ist eine Kopie des Lieferscheins beizufügen. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.