

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Waermequelle GmbH

Stand: November 2025

## 1. Vertragspartner

Waermequelle GmbH (nachfolgend „**Waermequelle**“ genannt)  
Sitz der Gesellschaft: Hauptstraße 111, 61209 Echzell  
Geschäftsführer: Youri Kissner & Felix Cvecko  
Registergericht Amtsgericht Friedberg  
Registernummer: HRB 10426  
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27a: DE365764590

## 2. Geltungsumfang Allgemeine Geschäftsbedingungen

2.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“ genannt) gelten für die Planung, den Verkauf, die Lieferung sowie die Installation von Wärmepumpen (inkl. der dazugehörigen Komponenten und eines etwaigen Zubehörs) (nachfolgend „**Wärmepumpe(n)**“ genannt) durch Waermequelle an einen Verbraucher im Sinne des § 13 BGB (nachfolgend „**Kunde**“ genannt).

2.2 Verbraucher im Sinne des § 13 BGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

## 3. Vertragsabschluss und Inhalt

3.1 Vertragspartner des Kunden ist ausschließlich Waermequelle. Der Vertragsschluss kann vom Kunden telefonisch, persönlich oder online über die Webseite von Waermequelle ([www.waermequelle.de](http://www.waermequelle.de) – nachfolgend „**Webseite**“) eingeleitet werden.

3.2 Basierend auf den Angaben des Kunden über die Webseite, telefonisch oder persönlich und der Begehung des Leistungsortes, insbesondere Grundstück und Gebäude, wird dem Kunden ein unverbindliches Angebot für die Planung, den Verkauf sowie die Installation einer Wärmepumpe erstellt und per E-Mail zugeschickt (nachfolgend „**vorläufiges Festpreis Angebot**“). Das vorläufige Angebot (und etwaige darin enthaltene Kostenvoranschläge) von Waermequelle sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Dies gilt auch, wenn dem Kunden Kataloge, technische Dokumentationen (z.B. Zeichnungen, Pläne, Berechnungen, Kalkulationen, Verweisungen auf DIN-Normen), sonstige Produktbeschreibungen oder Unterlagen – auch in elektronischer Form – überlassen werden.

3.3 Ein Vertragsschluss über die angebotenen Leistungen von Waermequelle kommt erst zustande, wenn der Kunde das ihm übersandte vorläufige Angebot unterschrieben (z.B. per Post oder per E-Mail-Scan) an Waermequelle zurückgeschickt hat (nachfolgend „**Auftragerteilung**“) und Waermequelle die Auftragerteilung innerhalb von 48 Werktagen nach dem Zugang ausdrücklich in Textform per E-Mail angenommen hat (nachfolgend „**Auftragsbestätigung**“). Werkstage sind Montag bis Freitag, mit Ausnahme bundeseinheitlicher gesetzlicher Feiertage. Die Auftragerteilung durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot und Bestandteil dieses Vertrags sind die AGB der Waermequelle GmbH. Der Kunde muss diesen widersprechen, ansonsten sind diese gültig.

## 4. Kommunikation über Vertrag mit Waermequelle

4.1 Die Kommunikation erfolgt ausschließlich per E-Mail. Die E-Mail-Adresse von Waermequelle lautet: [info@waermequelle.de](mailto:info@waermequelle.de). Die E-Mails von Waermequelle werden an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Waermequelle behält sich vor, Mitteilungen in Einzelfällen per Post versenden zu dürfen. Für eine reibungslose Kommunikation muss der Kunde die E-Mail-Adresse, die bei Waermequelle hinterlegt wurde, stets aktuell halten. Änderungen der E-Mail-Adresse sind Waermequelle unverzüglich mitzuteilen.

4.2 Für vertragliche Zwecke stimmt der Kunde zu, sämtliche Kommunikation per E-Mail zu erhalten, es sei denn zwingend anzuwendende gesetzliche Vorschriften erfordern eine andere Form der Kommunikation. Personenbezogene Daten wie BLZ und Kontonummer werden zum Schutz des Kunden nur verkürzt dargestellt.

4.3 Die Datenübertragung im Internet (einschließlich der Kommunikation per E-Mail) kann Sicherheitslücken aufweisen. Ein lückenloser Schutz der Daten vor dem Zugriff durch Dritte ist nicht möglich. Bei Kommunikation per E-Mail werden sämtliche Dokumente derzeit unverschlüsselt versandt.

## **5. Vertrag Widerruf**

5.1 Der Vertrag kann innerhalb von vierzehn Tagen ab Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen widerrufen werden. Siehe hierfür die untenstehende Widerrufsbelehrung und das Widerrufsformular.

5.2 Sollte der Kunde hingegen verlangen, dass die Arbeiten bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen sollen, ist eine entsprechende Erklärung des Kunden einzuholen, in welcher der Kunde bestätigt, dass er den vorzeitigen Beginn der Arbeiten ausdrücklich verlangt, über sein Widerrufsrecht belehrt wurde und, dass er sein Widerrufsrecht verliert, wenn die Arbeiten abgeschlossen sind.

## **6. Vertrag nachträgliche Änderung oder Stornierung**

Eine ganze oder teilweise Stornierung bzw. Änderung eines Vertrages durch den Kunden ist nur mit Zustimmung von Waermequelle. Das Widerrufsrecht des Kunden bleibt hiervon unberührt.

## **7. Änderungen nach Vertragsschluss**

Waermequelle ist bei Lieferschwierigkeiten des Herstellers oder anderen vorgelagerten Lieferanten dazu berechtigt, ein höherwertiges, gleichartiges Modell desselben Herstellers oder ein gleichartiges Modell eines anderen Herstellers zu installieren. Ebenso ist Waermequelle dazu berechtigt, auf die aktuelle, mindestens gleichwertige Modellreihe desselben Herstellers zurückzugreifen, soweit diese in Qualität, Funktion, Größe und Form nicht wesentlich von dem Vorgängermodell abweicht. Dies gilt auch für die Lieferung eines höherwertigen Modells sowie für die Lieferung höherwertiger und gleichartiger Komponenten der Modellreihe. Gleiches gilt für die Lieferung von Zubehör desselben oder eines anderen Herstellers.

## **8. Preise und Zahlungsbedingungen**

8.1 Die Preise von Waermequelle gelten für den in der Auftragsbestätigung und Abschlagszahlung bestätigten Leistungsumfang. Alle angegebenen Preise sind in EURO und enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer und sonstige Preisbestandteile.

8.2 Waermequelle stellt dem Kunden 90 Tage vor dem verbindlich abgestimmten und reservierten Einbautermin eine Abschlagsrechnung in Höhe von 40 % des Festpreisangebotes. Die Rechnung ist innerhalb von 14 Tagen zu begleichen.

Mit Eingang der Abschlagszahlung gehen Wärmepumpe, Warmwasserspeicher, Pufferspeicher sowie die Steuerung in das Eigentum des Kunden über. Waermequelle behält sich jedoch vor, die Ware weiterhin im eigenen Lager aufzubewahren. Die Auslieferung der bereits im Eigentum des Kunden stehenden Komponenten erfolgt in der Woche, in der der Einbau der Wärmepumpe beginnt, per Spedition.

Auf Wunsch und nach vorheriger Abstimmung kann die Hardware auch vor dem Einbautermin an den Kunden geliefert werden. In diesem Fall hat der Kunde sicherzustellen, dass die Ware ordnungsgemäß und geschützt gelagert wird, um Diebstahl, Beschädigung oder sonstige Schäden zu vermeiden.

8.3 Die Rechnungsstellung in Höhe der restlichen 60% des Festpreisangebotes erfolgt unmittelbar nach erfolgtem Einbau und Inbetriebnahme der Wärmepumpe. Die Rechnung wird innerhalb von 14 Tagen zur Zahlung fällig.

Bitte beachten Sie: Die Auszahlung der KfW-Förderung (Programm 458) kann erst erfolgen, wenn die Rechnung über die erbrachte Handwerkerleistung vollständig bezahlt wurde. Dies ist eine Voraussetzung der KfW.

8.4 Mit Ablauf der Zahlungsfrist kommt der Kunde in Verzug. Der Preis ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Waermequelle behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens ausdrücklich vor.

8.5 Die Aufrechnung mit Gegenansprüchen des Kunden oder die Zurückbehaltung wegen solcher Ansprüche ist nur zulässig, soweit die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Dies gilt nicht, soweit es sich dabei um Mängelrügen oder Gegenansprüche aus demselben Vertrag des Kunden handelt.

8.6 Waermequelle kann bei Vertragsabschluss zur Bonitätsprüfung Auskünfte bei diesbezüglichen Dienstleistern (z.B. Creditreform, SCHUFA) einholen. Der Dienstleister wird Waermequelle die zu der Person des Kunden gespeicherten Adress- und Bonitätsdaten einschließlich solcher, die auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren ermittelt werden, zur Verfügung stellen, sofern Waermequelle ein berechtigtes Interesse glaubhaft dargelegt hat. Waermequelle ist berechtigt, ausstehende Lieferungen oder Leistungen nur gegen vollständige Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auszuführen oder zu erbringen, wenn ihm nach Abschluss des Vertrages Umstände bekannt werden, welche die Kreditwürdigkeit des Auftraggebers wesentlich zu mindern geeignet sind (z.B. ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens).

## **9. Lieferung und höhere Gewalt**

9.1 Waermequelle versucht Wunschtermine und genannte Lieferzeiten in der Planung zu berücksichtigen. Die Terminbestätigung erfolgt, so nicht anders vereinbart, in der Regel zwei Wochen vor geplantem Beginn der Installation der Wärmepumpe.

9.2 Wird für Waermequelle absehbar, dass ein Termin nicht eingehalten werden kann, teilt Waermequelle dies dem Kunden und den voraussichtlichen neuen Termin unverzüglich mit.

9.3 Der Verzugseintritt von Waermequelle bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Ein Anspruch auf Verzugsentschädigung entsteht daher nur, wenn und so weit der Kunde nachweist, dass die Verzögerung von Waermequelle, seinen Mitarbeitern, Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen oder seinen Vorlieferanten zu vertreten ist. In jedem Fall ist aber eine vorherige schriftliche Mahnung durch den Kunden erforderlich.

9.4 Waermequelle haftet nicht für Unmöglichkeit oder Verzögerung, soweit sie jeweils auf höherer Gewalt oder einem sonstigen, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbaren Ereignis beruht, welches Waermequelle nicht zu vertreten hat (Force Majeure; z.B. Betriebsstörungen aller Art, Feuer, Naturkatastrophen, Epidemie, Pandemie, Seuchen, behördliche Maßnahmen wie z.B. Quarantäneanordnungen, Wetter, Überschwemmungen, Krieg, Aufstand, Terrorismus, Transportverzögerungen, Streiks, rechtmäßige Aussperrungen, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Verzögerungen etwaig notwendiger behördlicher Genehmigungen, behördliche/hoheitliche Maßnahmen).

9.5 Ein solches Ereignis ist auch die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Belieferung von Waermequelle durch einen der Vorlieferanten, wenn Waermequelle diese jeweils nicht zu vertreten hat und Waermequelle im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses mit dem Kunden ein kongruentes Deckungsgeschäft mit dem jeweiligen Lieferanten abgeschlossen hatte. Dies gilt auch dann, wenn Waermequelle das Deckungsgeschäft unverzüglich nach dem Vertragsabschluss mit dem Kunden abschließt.

9.6 Erlangt Waermequelle Kenntnis von einem Ereignis im Sinne von Ziffer 9.4 oder 9.5, informiert Waermequelle den Kunden unverzüglich. Die Lieferfristen bzw. Termine verlängern/verschieben sich automatisch um die Zeitdauer des Ereignisses, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Wenn solche Ereignisse die Leistungserbringung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und nicht nur von vorübergehender Dauer sind, ist Waermequelle zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

9.7 Lieferfristen bzw. Termine verlängern/verschieben sich auch automatisch in angemessenem Umfang, wenn der Kunde seinen vertraglichen Pflichten (auch ungeschriebenen Mitwirkungspflichten) oder Obliegenheiten nicht rechtzeitig nachkommt (siehe Ziffer 10.1 und Ziffer 11).

## **10. Lieferort und Abnahme Installation Wärmepumpe**

10.1 Lieferung und Installation erfolgen an der vereinbarten Lieferanschrift des Kunden. Waermequelle ist berechtigt, im pflichtgemäßen Ermessen die Versandart und das Transportmittel sowie den Spediteur oder Frachtführer zu bestimmen. Der Kunde ist verpflichtet, Waermequelle etwaige offensichtliche Transportschäden unverzüglich mitzuteilen.

10.2 Im Anschluss an die Fertigstellung der Installation wird ein Abnahmeprotokoll erstellt, welches bestätigt, dass die Installation beendet ist und die Wärmepumpe vom Kunden abgenommen ist. Erkannte Restarbeiten und Mängel sind in dem Protokoll anzugeben.

10.3 Für die Abnahme der Installation der Wärmepumpe durch den Kunden gelten die gesetzlichen Vorschriften. Die Installation der Wärmepumpe gilt spätestens dann als abgenommen, wenn

10.3.1 die Lieferung und die Installation abgeschlossen ist,

10.3.2 Waermequelle dem Kunden unverzüglich den Abschluss mitgeteilt und ihn zur Abnahme aufgefordert hat,

10.3.3 (aa) seit dieser Aufforderung 10 Werktagen vergangen sind oder (bb) der Kunde mit der Nutzung der Wärmepumpe begonnen hat und seit der Aufforderung 5 Werktagen vergangen sind, und

10.3.4 der Kunde auch innerhalb des einschlägigen vorbezeichneten Zeitraums keine (ausdrückliche oder konkludente) Abnahme erklärt hat, es sei denn, dies beruht auf einem von Waermequelle angezeigten Mangel, der die Nutzung der Wärmepumpe unmöglich macht oder wesentlich beeinträchtigt.

10.4 Der Einbau der Wärmepumpe erfolgt nach VDI 4645. Die Richtlinie behandelt die für die Planung von Wärmepumpenanlagen in Ein- und Mehrfamilienhäusern erforderlichen Schritte von der Voruntersuchung und Konzepterstellung bis zur Detailplanung. Sie gibt Hinweise zu empfohlenen hydraulischen Schaltungen, zur Dimensionierung von Anlagenkomponenten, zur Dokumentation, zur Inbetriebnahme der Anlage und Unterweisung des Betreibers. Die Installation der Wärmepumpen erfolgt nach DIN 4645. Sollten unvorhersehbare Anpassungen erforderlich sein, um die Einhaltung der DIN zu gewährleisten, behält Waermequelle sich das Recht vor diese umzusetzen und den Kunden unverzüglich darüber informieren.

## **11. Pflichten, insbesondere Mitwirkungspflichten von Kunde**

11.1 Der Kunde verpflichtet sich die Abschlagszahlung in Höhe von 40% des Festpreisangebots an Waermequelle zu bezahlen. Die restlichen 60% des Festpreisangebots sind nach Fertigstellung der Installation innerhalb von 14 Tagen nach der Abnahme und Erstinbetriebnahme fällig.

11.2 Der Kunde ist verpflichtet, eine für die Installation der Wärmepumpe ausreichende, normgerechte Elektroanlage zur Verfügung zu stellen. Die Elektroanlage muss für die zu erwartende Leistungserhöhung aufgrund der Installation der Wärmepumpe ausgelegt sein. Sofern die Leistung der Elektronanlage des Kunden nicht ausreichend ist, ist der Kunde vor Beginn der Leistungen durch Waermequelle verpflichtet, mit seinem Netzbetreiber abzuklären, ob eine Leistungserhöhung der Elektroanlage möglich ist. Eventuell anfallende Kosten einer Leistungserhöhung der Elektroanlage nach Anmeldung beim Netzbetreiber trägt ausschließlich der Kunde; dies umfasst insbesondere einen etwaigen Baukostenzuschuss.

11.3 Der Kunde wirkt dahingehend mit, dass er eine Begehung des Leistungsortes, insbesondere Grundstück und Gebäude, in Absprache mit Waermequelle ermöglicht. Ebenfalls für den Starkstromanschluss durch den Elektromeister, der im Regelfall von Waermequelle beauftragt wird.

11.4 Der Kunde verpflichtet sich alle Informationen, die für die Beantragung von staatlichen Förderungen notwendig sind, Waermequelle bereitzustellen und bei der Beantragung staatlicher Förderungen mitzuwirken.

11.5 Waermequelle übernimmt keine Haftung für die Bewilligung und Höhe der staatlichen Förderung der KfW Bank. Die Zusage und Höhe der Förderung obliegt der KfW und kann nur zugesagt werden, solange die Fördermittel nicht ausgeschöpft sind. Es besteht grundsätzlich kein Anspruch auf die Förderung. Die KfW entscheidet aufgrund pflichtgemäßen Ermessens im Rahmen der verfügbaren Haushaltssmittel.

11.6 Spätestens mit der Übersendung der Auftragerteilung hat der Kunde Waermequelle über Umstände zu informieren, die aus seiner Sicht die Installation der Wärmepumpe erschweren könnten. Hierzu zählt insbesondere, aber nicht ausschließlich, der Zugang zum Aufstellungsort, an dem die Wärmepumpe aufgestellt werden soll.

11.7 Vor Beginn der Installationsarbeiten hat der Kunde die nötigen Angaben über die Lage verdeckt geführter Strom-, Gas-, Wasserleitungen oder ähnlicher Anlagen zur Verfügung zu stellen.

11.8 Der Kunde ist verpflichtet, die vom Hersteller oder Großhändler gelieferte Wärmepumpe nicht zu öffnen bzw. die Verpackung unversehrt zu lassen. Nur so kann Waermequelle sicherstellen, dass die Lieferung vollständig ist.

11.9 Kosten, die aus einer fehlerhaften oder unterbliebenen Mitteilung oder einem anderweitigen Verstoß gegen eine der Pflichten des Auftraggebers entstehen, sind vorbehaltlich der Haftung nach Ziffer 14 vom Kunden zu

tragen, soweit der Kunde den Verstoß zu verschulden hat (also entweder fahrlässig oder vorsätzlich gehandelt hat).

## 12. Eigentum der Wärmepumpe

Die von Waermequelle an den Kunden gelieferte Wärmepumpe, Speicher und Panel bleibt bis zur vollständigen Bezahlung der Abschlagsrechnung in Höhe von 40% das Eigentum von Waermequelle.

## 13. Rechte bei vorliegendem Mangel

13.1 Für die Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln (einschließlich Falsch- und Minderlieferung sowie unsachgemäße Montage) gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist. Grundlage der Mängelhaftung von Waermequelle ist die vereinbarte Beschaffenheit der Wärmepumpe. Soweit Anforderungen hinsichtlich eines bestimmten Merkmals der Wärmepumpe vereinbart wurden, schließt dies andere Anforderungen bezogen auf das Merkmal aus, auch wenn diese den objektiven Anforderungen an die Ware entsprechen würden.

13.2 Der Gewährleistungszeitraum von Waermequelle für die Installation der Wärmepumpe beträgt 5 Jahre ab der Erstinbetriebnahme und Abnahme der Installation.

13.3 Die Full-Service-Garantie auf unsere Geräte variiert in Abhängigkeit vom erworbenen Paket des Kunden. Wenn etwas mit Ihrer Wärmepumpe im genannten Zeitraum sein sollte, dass wir nicht vor Ort reparieren können, tauschen wir das Gerät für Sie aus. Die Laufzeit der Garantie sehen Sie in Ihrem beiliegenden Paketangebot / Kaufvertrag.

Basic: 2 Jahre

Plus: 3 Jahre

Komfort: 5 Jahre

13.4 Im Rahmen der Laufzeit Ihrer gewählten Full-Service-Garantie ist die Fernwartung der Wärmepumpe 1x jährlich inkludiert. Sollte etwas innerhalb dieser Laufzeit sein und ein Vor Ort Besuch erforderlich ist, dies zu beheben entsendet Waermequelle kostenlos einen Techniker zum Kunden. Selbstverständlich auch wenn etwas sein sollte der Kunde sich meldet und das Problem über die Fernwartung nicht behoben werden kann.

13.5 Unser 24 Stunden Notfall-Service sieht vor, dass wir an Werktagen innerhalb von 24 Stunden bei Ihnen zu Hause sind, falls doch mal etwas sein sollte. Ergänzend dazu bemühen wir uns in einem solchen Fall umgehend über die Fernwartungsoption zu helfen und nehmen dazu telefonisch mit Ihnen Kontakt auf.

13.6 Keine Gewährleistung wird gewährt für Verschleiß oder Mängel, die verursacht werden aufgrund (a) der Verwendung oder des Betriebs in einer technisch nicht vorgesehen oder nicht von Waermequelle empfohlenen Art und Weise, (b) von Wartungsarbeiten, die nicht von Waermequelle oder einem zertifizierten Fachbetrieb vorgenommen werden (c) der Verwendung von Produkten die mit der Wärmepumpe nicht kompatibel sind, (d) von Änderungen an der Wärmepumpe (insbesondere aufgrund ausgewechselter Teile oder Verbrauchs-materialien, die nicht den Original-Spezifikationen entsprechen), (e) sonstiger Handlungen, die Vorgaben von Waermequelle (insbesondere Bedienungs-, Betriebs- oder Wartungsanleitungen) zuwiderlaufen.

13.7 Ist die gelieferte Wärmepumpe mangelhaft, kann Waermequelle zunächst wählen, ob Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung einer mangelfreien Wärmepumpe geleistet wird.

13.8 Im Falle der Ersatzlieferung hat der Kunde die mangelhafte Sache nach den gesetzlichen Vorschriften zurückzugeben. Der Kunde hat Waermequelle die zur Nacherfüllung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben, insbesondere die beanstandete Wärmepumpe zu Prüfzwecken zugänglich zu machen bzw. zu übergeben. Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, trägt Waermequelle, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Stellt sich jedoch ein Mängelbeseitigungsverlangen des Kunden als unberechtigt heraus, kann Waermequelle die hieraus entstandenen Kosten vom Kunden ersetzt verlangen.

13.9 Neben der gesetzlichen Regelung in § 637 BGB hat der Kunden in dringenden Fällen, z.B. bei Gefährdung der Betriebssicherheit oder zur Abwehr unverhältnismäßiger Schäden, das Recht, den Mangel selbst zu beseitigen und Ersatz der hierzu objektiv erforderlichen Aufwendungen zu verlangen. Von einer derartigen Selbstvorahme ist der Auftragnehmer unverzüglich, nach Möglichkeit vorher, zu benachrichtigen. Das

Selbstvornahmerecht des Kunden besteht nicht, wenn Waermequelle berechtigt wäre, eine entsprechende Nacherfüllung nach den gesetzlichen Vorschriften zu verweigern.

13.10 Im Falle des Fehlschlagens der Nacherfüllung gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit hier nichts anderes geregelt wurde. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen nur nach Maßgabe von Ziffer 14 und sind im Übrigen ausgeschlossen.

#### **14. Haftungsumfang Waermequelle**

14.1 Vorbehaltlich der Regelung der nachfolgenden Absätze haftet Waermequelle Schadensersatz – bei vertraglichen, außervertraglichen oder sonstigen Schadensatzansprüchen, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Mängeln, Verzug und Unmöglichkeit, Verschulden bei Vertragsverhandlungen und Delikt – nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, einschließlich Vorsatz und grober Fahrlässigkeit der Vertreter von Waermequelle oder Erfüllungsgehilfen.

14.2 Darüber hinaus haftet Waermequelle auch bei einfacher Fahrlässigkeit, einschließlich einfacher Fahrlässigkeit der Vertreter von Waermequelle und Erfüllungsgehilfen, für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, d.h. einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Kunde daher regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflicht). Bei einfach fahrlässiger Pflichtverletzung von Waermequelle ist die Schadensatzhaftung jedoch auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

14.3 Von den in Ziffer 14.1 und Ziffer 14.2 geregelten Haftungsausschlüssen und –beschränkungen unberührt bleiben Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit sowie Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz und anderen zwingenden gesetzlichen Haftungsregelungen. Die Haftungsausschlüsse bzw. –Beschränkungen in Ziffer 14.1 und Ziffer 14.2 gelten außerdem nicht, soweit Waermequelle einen Mangel arglistig verschwiegen hat oder soweit Waermequelle aus der Übernahme einer Garantie oder wegen der Übernahme des Beschaffungsrisikos haftet.

14.4 Die voranstehenden Absätze gelten auch, wenn der Kunde anstelle eines Anspruchs auf Schadensersatz statt der Leistung Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangt.

14.5 Soweit die Schadensatzhaftung von Waermequelle gegenüber dem Kunden ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensatzhaftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter von Waermequelle und Erfüllungsgehilfen, die auf demselben Rechtsgrund beruhen.

#### **15. Kündigung und Rücktritt vom Vertrag**

15.1 Waermequelle stehen die Kündigungsrechte nach §§ 642, 643 BGB einschließlich der sich daran anknüpfenden Rechtsfolgen zu, sofern der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß gegenüber Waermequelle nachkommt.

15.2 Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, falls Waermequelle die Pflichtverletzung zu vertreten hat; im Übrigen gelten hierfür die gesetzlichen Regelungen. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden (insbesondere aus § 648 BGB) ist ausgeschlossen.

15.3 Sollte die Leistungserbringung für Waermequelle unmöglich sein (z.B. weil eine Leistungserhöhung der Elektroanlage des Kunden technisch ausgeschlossen ist), kann der Kunde gemäß der gesetzlichen Regelungen vom Vertrag zurücktreten. Im Falle des Rücktritts kann Waermequelle jedoch die Vergütung für die bis zum Zeitpunkt der Stornierung erbrachten Teilleistungen verlangen, wenn der Kunde gemäß der gesetzlichen Regelungen für den Eintritt der Unmöglichkeit allein oder weit überwiegend verantwortlich ist.

#### **16. Vertragssprache**

Die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehende Sprache ist deutsch.

#### **17. Geltendes Recht**

Dieser Vertrag unterliegt vorbehaltlich zwingender Verbraucherschutzvorschriften ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) sowie des Internationalen Privatrechts ist ausgeschlossen.

## **18. Alternative Streitbeilegung**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die der Kunde unter dem Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr> zur Plattform der Europäischen Kommission findet. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle ist Waermequelle nicht verpflichtet und beabsichtigt dies auch nicht zu tun.

## **19. Wie erreicht man den Kundenservice?**

Der Kunde erreicht den Kundenservice in der Zeit von Montag bis Freitag 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr unter der Telefonnummer: +49 6008 1801 oder per E-Mail: [info@waermequelle.de](mailto:info@waermequelle.de).

### **Widerrufsbelehrung**

#### **Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der Waermequelle GmbH, per E-Mail oder mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür untenstehende Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden. Eine schriftliche Einsendung per Post ist nicht notwendig.

#### **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 zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf 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. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Gas/Strom 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.

#### **Muster-Widerrufsformular**

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, können Sie folgende Formulierung verwenden.

Eine schriftliche Einsendung des Formulars per Post ist nicht notwendig. Bitte senden Sie das Formular an die Waermequelle GmbH.

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den

Kauf der folgenden Waren (\*) / die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

Bestellt am (\*) / erhalten am (\*)

Name des /der Verbraucher(s)

Anschrift des / der Verbraucher(s)

Datum

(\*) Unzutreffendes streichen

#### DATENSCHUTZINFORMATIONEN

(Informationen zum Datenschutz über die Verarbeitung von Kundendaten nach Art. 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO))

#### VERANTWORTLICHE STELLE IM SINNE DES DATENSCHUTZRECHTS

Waermequelle GmbH

Haupstraße 111

61209 Echzell

Tel.: 06008 1801

Email: [info@waermequelle.de](mailto:info@waermequelle.de)

Website: [www.waermequelle.de](http://www.waermequelle.de)

#### KONTAKTDATEN UNSERES DATENSCHUTZBEAUFTRAGTEN

Youri Kissner

Hauptstraße 111

61209 Echzell

E-Mail: [info@waermequelle.de](mailto:info@waermequelle.de)

#### ZWECKE UND RECHTSGRUNDLAGEN DER VERARBEITUNG

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den Bestimmungen der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), soweit diese für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich sind. Rechtsgrundlage ist dabei Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Weiterhin können wir personenbezogene Daten von Ihnen verarbeiten, sofern dies zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO) oder zur Abwehr und Geltendmachung von Rechtsansprüchen aus dem Kundenverhältnis/ Vertragsverhältnis erforderlich ist. Rechtsgrundlage ist dabei Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das berechtigte Interesse ist beispielsweise eine Beweispflicht im Rahmen rechtlicher Verfahren.

Erteilen Sie uns eine ausdrückliche Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis Ihrer Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO gegeben. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden (mehr dazu unter dem Punkt "Ihre Rechte").

#### KATEGORIEN PERSONENBEZOGENER DATEN

Wir verarbeiten nur solche Daten, die im Zusammenhang mit Ihrem Kundenverhältnis/ Vertragsverhältnis stehen. Dies können allgemeine Daten zu Ihrer Person (z.B. Name, Anschrift, Kontaktdaten etc.), Daten, die wir im Rahmen von Begutachtungen/ Bestandsaufnahmen (z.B. Energieverbrauch (Heizung), Wohnfläche, etc.) erstellen, sowie ggf. weitere Daten sein, die zur Erfüllung von vertraglichen und rechtlichen Pflichten erforderlich sind.

#### QUELLEN DER DATEN

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die von Ihnen zum Zwecke der Erfüllung eines Vertrags oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen bereitgestellt wurden.

## EMPFÄNGER DER DATEN

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten innerhalb unseres Unternehmens ausschließlich an die Bereiche und Personen weiter, die diese Daten zur Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Pflichten bzw. zur Umsetzung unseres berechtigten Interesses benötigen. Wir können Ihre personenbezogenen Daten an mit uns verbundene Unternehmen übermitteln, soweit dies im Rahmen der dargelegten Zwecke und Rechtsgrundlagen zulässig ist.

Ihre personenbezogenen Daten werden in unserem Auftrag auf Basis von Auftragsverarbeitungsverträgen nach Art. 28 DSGVO verarbeitet. In diesen Fällen stellen wir sicher, dass die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Einklang mit den Bestimmungen der DSGVO erfolgt. Eine Datenweitergabe an Empfänger außerhalb des Unternehmens erfolgt ansonsten nur, soweit gesetzliche Bestimmungen dies erlauben oder gebieten, die Weitergabe zur Abwicklung und somit zur Erfüllung des Kundenverhältnisses/ Vertragsverhältnisses erforderlich ist, uns Ihre Einwilligung vorliegt oder wir zur Erteilung einer Auskunft befugt sind. Unter diesen Voraussetzungen können Empfänger personenbezogener Daten z.B. sein:

- Öffentliche Stellen und Institutionen (z. B. Finanzamt) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung,
- Empfänger, an die die Weitergabe zur Vertragsbegründung oder -erfüllung unmittelbar erforderlich ist

## DAUER DER DATENSPEICHERUNG

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten solange dies für die Anbahnung, Durchführung oder Abwicklung des Kundenverhältnisses/ Vertragsverhältnisses erforderlich ist. Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) und der Abgabenordnung (AO) ergeben. Die dort vorgeschriebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis zehn Jahre. Schließlich richtet sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die z. B. nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) in der Regel drei Jahre, in gewissen Fällen aber auch bis zu dreißig Jahre betragen können.

## IHRE RECHTE

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO, das Recht auf Mitteilung nach Art. 19 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO.

Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde nach Art. 77 DSGVO, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt. Das Beschwerderecht besteht unbeschadet eines anderweitigen verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Rechtsbehelfs.

Sofern die Verarbeitung von Daten auf Grundlage Ihrer Einwilligung erfolgt, sind Sie nach Art. 7 DSGVO berechtigt, die Einwilligung in die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit zu widerrufen. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Nicht davon betroffen sind Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind. Bitte beachten Sie zudem, dass wir bestimmte Daten für die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben ggf. für einen bestimmten Zeitraum aufzubewahren müssen (mehr dazu unter dem Punkt "Dauer der Datenspeicherung").

## Widerspruchsrecht:

Soweit die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO zur Wahrung berechtigter Interessen erfolgt, haben Sie gemäß Art. 21 DSGVO das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung dieser Daten einzulegen. Wir verarbeiten diese personenbezogenen Daten dann nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen. Diese müssen Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung muss der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dienen.

Zur Wahrung Ihrer Rechte können Sie sich unter den in Ziffer 1 angegebenen Kontaktdaten an uns wenden.

**ERFORDERLICHKEIT DER BEREITSTELLUNG PERSONENBEZOGENER DATEN**

Die Bereitstellung personenbezogener Daten zur ordnungsgemäßen Durchführung des Vertragsverhältnisses erfolgt freiwillig. Wir können ein wirksames Vertragsverhältnis (z.B. Installation einer Wärmepumpe) mit Ihnen jedoch nur schließen oder durchführen, sofern Sie bei Abschluss des Vertragsverhältnisses solche personenbezogenen Daten angeben, die für die Anbahnung und Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind.

**Verbrauchererklärung über Beginn der Arbeiten vor Ablauf der Widerrufsfrist**

Hiermit bestätige ich,

1. dass ich darüber belehrt wurde, dass mir ein 14-tägiges Widerrufsrecht zusteht. Eine entsprechende Widerrufsbelehrung und ein Muster Widerrufsformular wurden mir ausgehändigt.
2. dass ich ausdrücklich zustimme, dass die beauftragten Arbeiten vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen.
3. dass ich darüber in Kenntnis gesetzt wurde, dass ich mein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung verliere.
4. dass ich für den Fall, dass ich vor vollständiger Vertragserfüllung den Vertrag widerrufe, für die bis zum Widerruf erbrachten Leistungen einen Wertersatz zu leisten habe.