

## Kundeninfo: Heizungswartung

### Warum ist die Wartung Ihrer Heizung so wichtig?

Die Heizungswartung sichert über viele Jahre den Nutzen und den sparsamen Betrieb Ihrer Heizungsanlage. Nur durch regelmäßige Wartung, mindestens einmal jährlich, ist sicherzustellen, dass der Wärmeerzeuger jederzeit für ein wohltemperiertes „zu Hause“ sorgt. Nur durch diese eingehende Überprüfung aller Sicherheits-Einrichtungen werden größere Schäden verhindert.

Im Übrigen ist jeder Betreiber von Zentralheizungen oder Brauchwasseranlagen verpflichtet die Verkehrssicherheit zu gewährleisten und die Wartung von Fachkundigen vornehmen zu lassen, siehe Energieeinsparverordnung (EnEV2016). (Nichterfüllung kann zum Verlust von Garantieansprüchen bzw. des Versicherungsschutzes führen.)

**Wartungsvereinbarung abschließen, wir kümmern uns um den Rest!**

### Regelmäßige Pflege spart Energie und Geld

Die Heizungswartung ist Sache von sachkundigen Fachhandwerkern. Hierzu lassen wir unsere Kundendiensttechniker ständig von den namhaften Heizgeräte- und Brennerherstellern schulen.

Die Heizungswartung verursacht „keine Kosten“, im Gegenteil sie hilft Energie zu sparen und verhindert oft größere Schäden und das bei nur geringem finanziellen Aufwand.

Eine Rußschicht von nur einem Millimeter an den Innenwänden des Verbrennungsraums kann beispielsweise eine Steigerung des Energieverbrauchs um bis zu 5% zur Folge haben. Wenn durch die regelmäßige Wartung dieser Mehrverbrauch an Energie verhindert wird, hat sich die Wartung schon gelohnt.

### Ihre Vorteile als Wartungsvertragskunde

Mit dem Abschluss eines Wartungsvertrags sind Sie auf der sicheren Seite:

- Wir erinnern Sie jährlich an Ihre Wartung per E-Mail
- Garantierter Anspruch auf Notdienst an 365 Tagen von 8 - 21 Uhr
- Keine Auftragspauschale bei Wartungsarbeiten
- Garantieverlängerung von 2 auf 5 Jahre bei Ihrer neuen Heizungsanlage

**Notdienst:  
06051-8871-0**

Die Wartungsvereinbarung wird in drei Varianten angeboten:

**Basic:** Wartungsvereinbarung

**Komfort:** Wartungsvereinbarung mit Serviceerweiterung

**VIP:** Wartungsvereinbarung mit Serviceerweiterung und Lebenslang-Garantie

Eine tabellarischer Übersicht der drei Varianten unserer Wartungsvereinbarungen finden Sie auf der nächsten Seite.

## Varianten der Wartungsvereinbarung

	ohne Vertrag	Tarif Basic	Tarif Komfort	Tarif VIP
<b>Unsere Dienstleistungen:</b>	Heizungswartung	Wartungsvertrag Grundpaket	Wartungsvertrag mit Serviceerweiterung	Wartungsvertrag mit Serviceerweiterung + Lebenslang-Garantie
Wartungsdienst	✓	✓	✓	✓
Priorisierung im Störfall	Prio 4	Prio 3	Prio 2	Prio 1
Online-Überwachung (wenn möglich)	X	X	✓	✓
Termin-Überwachung (Fälligkeit der Wartung)	X	✓	✓	✓
Anfahrtskosten inklusive	X	X	X	✓
Garantierter Anspruch auf Bereitschaftsdienst	X	✓	✓	✓
Kostenfreier Entstörservice	X	X	✓	✓
Verschleißteile / Ersatzteile enthalten	X	X	X	✓
Ersatz bei Defekt	X	X	X	✓
Pelletsheizung: Zweite Inspektion im Jahr	X	X	X	✓
50 Euro Treumarke	X	✓	✓	✓
Wartung / Entstörung von Fremdgeräten	✓	✓	+ 75 % Aufschlag (anstelle von 50 %)	X
Auftragspauschale (30 Euro) inklusive	X	✓	✓	✓
Zuschläge für Wochenende, Feiertag und Nacht inklusive	X	X	✓	✓

Legende: ✓ = Leistungen enthalten bzw. möglich X = Leistungen nicht enthalten bzw. kostenpflichtig

### Tarif Komfort: Wartungsvertrag mit Serviceerweiterung

Enthalten in der Serviceerweiterung sind Beseitigungen von Störungen der Feuerungsanlage und der elektrischen Regelbauteile. Dies sind: Öl-, Gas- bzw. Pelletsbrenner, Kesselregelung, Raumthermostate und Pumpen der gewarteten Anlagenteile. Bei Störungen der Brenner oder Regelanlagen wird Ihnen lediglich das verbrauchte Material in Rechnung gestellt. Ebenfalls enthalten: Zuschläge für Feierabend-, Nacharbeit und Arbeiten an Wochenenden und Feiertagen. Dieses Service-Plus erhalten Sie für einen Zuschlag von 50 % auf den gesamten Wartungspreis, wenn der Vertrag im ersten Jahr nach Inbetriebnahme abgeschlossen wird. Bei späterem Abschluss und Fremdgeräten: +75 % Reparaturkosten, z. B. Austausch eines Ausdehnungsgefäßes sind nicht enthalten.

### Tarif VIP: Wartungsvertrag mit Serviceerweiterung + Lebenslang-Garantie

Enthalten in Option 2 sind alle Leistungen aus Option 1 sowie zusätzlich 15 Jahre Garantie für Ihre neue Heizung. Das beinhaltet alle Ersatz- und Verschleißteile, Ersatz bei Defekt, Störung und Durchrostung. Ertragseinbußen bei Solarkollektoren sind von der Lebenslang-Garantie ausgeschlossen. Die Lebenslang-Garantie ist immer für die gesamte Anlage im Jahr der Inbetriebnahme abzuschließen. Wir bieten die Lebenslang-Garantie nur für von uns gelieferte und installierte Heizungsanlagen an. Bauseitige bzw. weiter verwandte Materialien, z. B. Heizungspumpe werden ohne Preisreduktion ausgeschlossen. In diesem Fall ist die Handwerksleistung bei Defekt enthalten, nicht jedoch die Materialkosten für das ausgeschlossene Gerät. Keine Garantie bei Sturm-, Hochwasser- und Hagelschäden, Vandalismus, Vorsatz, Diebstahl, Bedienungsfehler oder höherer Gewalt. Für einen Zuschlag von 100 % auf den gesamten Wartungspreis (Grundpreis + Tarif Komfort) können Sie diesen Service in Anspruch nehmen.

# Erläuterungen zu unseren Dienstleistungen

## Wartungsdienst

Die Heizungswartung muss mindestens einmal jährlich durchgeführt werden und umfasst folgende Arbeiten:

- Reinigen der Kessel- bzw. Wärmetauscherflächen
- Einstellen der Feuerungs- bzw. Wärmeerzeugungseinrichtung
- Überprüfen der zentralen sicherungs- und regelungstechnischen Einrichtungen.

## Bereitschaftsdienst

Der Bereitschaftsdienst steht allen Kunden, die einen Wartungsvertrag abgeschlossen haben, an allen Tagen des Jahres von 8.00 bis 21.00 Uhr, also auch an Wochenenden und Feiertagen zu Verfügung. Bei mehreren Störungen zur gleichen Zeit nehmen wir eine Priorisierung nach der Wartungsvertragsstufe vor. Außerhalb der Heizperiode (1.6. – 15.9.) werden Störungsbeseitigungen den Umständen und Außentemperaturen entsprechend gehandhabt. Über unseren Anrufbeantworter (Tel.: 06051-8871-0) erfahren Sie außerhalb unserer Geschäftszeiten immer die Telefonnummer unseres Bereitschaftstechnikers, den Sie dann direkt und persönlich anrufen können.

## Pelletsessel

Mit dem Erwerb einer Kotyza Pelletsheizung haben Sie sich für ein sehr hochwertiges und eines der komfortabelsten Pellets Heizsysteme überhaupt entschieden. Die Pelletsheizung hilft Ihnen Heizkosten einzusparen und die Umwelt zu schonen. Wie wir Ihnen auch schon während dem Beratungsgespräch mitgeteilt haben, benötigt ein solches Heizsystem eine regelmäßige Betreuung durch den Anlagenbetreiber. Der Pelletsessel muss regelmäßig inspiziert und gereinigt werden, der Aschekasten muss regelmäßig geleert werden, bitte beachten Sie unbedingt die Angaben der Hersteller in den Wartungs- und Bedienungsanleitungen. Auch ein Wartungsvertrag mit Serviceerweiterung oder sogar ein Wartungsvertrag mit Lebenslang Garantie entbindet Sie nicht von dieser Betreuungsverpflichtung. Störungen, die auf Grund unzureichender Betreuung entstehen, sind immer kostenpflichtig und werden separat in Rechnung gestellt.

## Fremdgeräte

Nach unserer Definition sind Fremdgeräte Heizungs- und Solaranlagen, die nicht von uns geliefert und installiert wurden. Selbstverständlich haben Sie auch dann die Möglichkeit unsere Dienstleistung in Anspruch zu nehmen, wenn Sie eine Heizungsanlage besitzen, die nicht von uns geliefert und installiert wurde. Bitte beachten Sie jedoch, dass wir Ihnen keine Entstörung der Anlage garantieren können, wenn wir ein benötigtes Ersatzteil bestellen müssen. Es ist uns unmöglich alle am Markt verfügbaren Ersatzteile für alle denkbaren Hersteller zu bevorraten. Es kann auch vorkommen, dass wir im Störfall auf den technischen Dienst des Heizgeräte Herstellers zurückgreifen müssen.

## 50 Euro Treuemarke

Als unser Wartungskunde erhalten Sie für jede von uns im Rahmen Ihrer Wartungsvereinbarung durchgeführte Wartung einen Treuebonus in Höhe von 50,- Euro. Ihr angespartes Treueguthaben können Sie sich ab einem Auftragswert von 5.000,- Euro für z. B. eine neue Heizungsanlage anrechnen lassen. Eine Barauszahlung ist nicht möglich.

## Hinweis

Ein Wartungsvertrag mit Serviceerweiterung muss innerhalb des ersten Jahres nach Inbetriebnahme mit uns vereinbart werden, ein späteres Upgrade eines einfachen Wartungsvertrages ist möglich, jedoch beträgt der Aufschlag dann 75 % auf den Grundpreis. Ein Wartungsvertrag mit Serviceerweiterung und Lebenslang-Garantie muss innerhalb des ersten Jahres nach Inbetriebnahme mit uns vereinbart werden, ein späteres Upgrade eines bestehenden Vertrages ist nicht möglich. Ein Downgrade ist jederzeit möglich.

Wartungsverträge mit Serviceerweiterung (und Lebenslang-Garantie) sind immer im Januar (nach Rechnungsstellung) einmal jährlich im Voraus zu bezahlen, Wartungsverträge ohne Erweiterungen werden nach Durchführung berechnet. Aus Kostenersparnisgründen wird eine Preiserhöhung nicht gesondert angekündigt.

Die aktuell gültige Preisliste finden Sie auf der Rückseite.