Kundeninfo:
Heizungswartung | Wärmepumpen

Kotyza®
schön baden & klug heizen

Diese Kundeninformation gibt Ihnen einen einfachen Überblick über die Wartung Ihrer Wärmepumpe: warum sie wichtig ist, welche Leistungen enthalten sind und welche Kosten entstehen. Grundsätzlich gibt es bei uns zwei Arten der Wartung: die digitale Wartung aus der Ferne, die durch moderne, vernetzte Wärmepumpen möglich geworden ist, und die klassische Wartung vor Ort, bei der wir Ihre Anlage direkt bei Ihnen prüfen und reinigen.

Warum ist die regelmäßige Wartung Ihrer Wärmepumpe so wichtig?

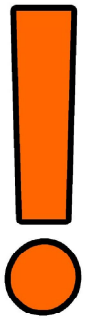
Wärmepumpen arbeiten viele Stunden im Jahr. Verschmutzung, Verschleiß oder ungünstige Einstellungen können den Energieverbrauch erhöhen, die Betriebssicherheit beeinträchtigen und Störungen begünstigen. Bei der Wartung prüfen und reinigen wir die wichtigen Anlagenbestandteile und erkennen frühzeitig, ob Handlungsbedarf besteht.

Wärmepumpen sind wartungsarm – aber nicht wartungsfrei

Eine Wärmepumpe arbeitet nach einem ähnlichen Prinzip wie ein Kühlschrank. Anders als bei einer Öl-, Gas- oder Pelletheizung findet keine Verbrennung statt. Deshalb entstehen weder Ruß noch Verbrennungsrückstände. Der Wartungsaufwand ist daher geringer. Trotzdem muss ihr Zustand regelmäßig kontrolliert werden. Das Außengerät saugt große Mengen Luft an und kann durch Laub, Staub oder Blütenpollen verschmutzen. Auch Filter im Heizsystem können sich mit der Zeit zusetzen und den effizienten Betrieb beeinträchtigen.

Regelmäßige Pflege spart Energie und Geld

Auch ein sparsames Auto verbraucht unnötig viel Kraftstoff, wenn der Fahrer ständig das Gaspedal durchtritt. Bei Ihrer Heizung ist es ähnlich: Ein effizientes Gerät allein reicht nicht aus. Erst wenn Wärmeerzeuger, Pumpen, Regelung und Wärmeverteilung optimal zusammenspielen, arbeitet die Anlage wirklich sparsam.



Genau hier setzt unsere Wartung an: Wir prüfen, reinigen und optimieren das gesamte System. Das spart Energie, senkt Ihre Heizkosten und sorgt für einen zuverlässigen Betrieb.

Kotyza Haustechnik GmbH & Co KG
Gewerbepark Birkenhain 14
63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRA 12199
Telefon: 06051 8871-0

Notdienst: 0162 6000479
info@kotyza.de, www.kotyza.de
Persönlich haftende Gesellschafterin:
Kotyza GmbH, 63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRB 13222

Geschäftsführung:
Michael Kotyza, Finn Kotyza,
Jarne Kotyza
USt-IdNr.: DE 194388407
Steuernummer: 2619033760204

Bankverbindungen:
Raiffeisenbank eG, BIC: GENODEF1RDB
DE38 5066 3699 0003 0200 02
Sparkasse Hanau, BIC: HELADEF1HAN
DE38 5065 0023 0000 1073 34

Kundeninfo:
Heizungswartung | Wärmepumpen

Kotyza®
schön baden & klug heizen

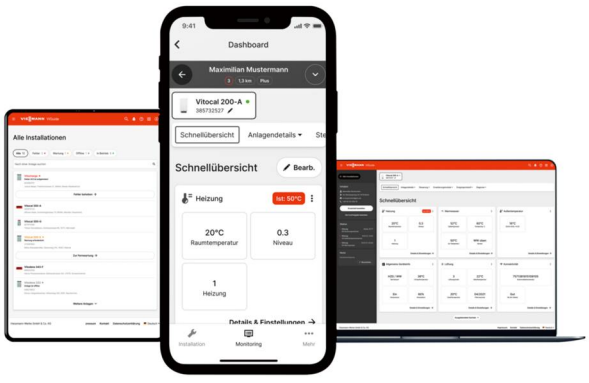
Mit dem Abschluss eines Wartungsvertrags sind Sie auf der sicheren Seite!

Ihre Vorteile als Wartungsvertragskunde:

- *Wir erinnern Sie rechtzeitig an die Fälligkeit Ihrer Wartung per E-Mail.*
- *Den Termin können Sie bequem online buchen oder telefonisch absprechen.*
- *Sie haben garantierten Anspruch auf unseren Notdienst.*
- *Bei Heizungsstörungen erreichen Sie uns an 365 Tagen im Jahr von 8 bis 21 Uhr.*
- *Sie werden im Störungsfall priorisiert bedient.*
- *Mit einem Wartungsvertrag sparen Sie bei jeder Heizungswartung 41 Euro: Die Auftragspauschale entfällt, die wir normalerweise bei einem Kundendienstauftrag berechnen. Ohne Wartungsvertrag wird sie zusätzlich berechnet, wenn sie uns den Auftrag erteilen, eine Wartung an Ihrer Anlage auszuführen.*
- *Ihre Wartungen, Prüfergebnisse und notwendigen Maßnahmen werden von uns für Sie nachvollziehbar digital dokumentiert.*
- *Bei online verbundenen Anlagen erkennen wir Auffälligkeiten frühzeitig – oft bevor daraus eine Störung wird.*
- *Für Ihre neue, von uns installierte Heizungsanlage erhalten Sie fünf statt zwei Jahren Garantie.*

Der Wartungsvertrag für moderne Viessmann Wärmepumpen

Nur mit Ihrer Zustimmung *verbinden wir Ihre Wärmepumpe digital mit unserem Kundendienst. Wir stellen für Ihre Anlage eine* ***permanente online Überwachung*** *sicher und kontrollieren die wichtigsten Betriebsdaten an Werktagen täglich. Dadurch kann die Wartung nach dem tatsächlichen Zustand der Wärmepumpe erfolgen. Wir kommen nur dann zu Ihnen, wenn eine Reinigung, Prüfung oder andere Arbeit vor Ort wirklich erforderlich ist.*



Kotyza Haustechnik GmbH & Co KG
Gewerbepark Birkenhain 14
63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRA 12199
Telefon: 06051 8871-0

Notdienst: 0162 6000479
info@kotyza.de, www.kotyza.de
Persönlich haftende Gesellschafterin:
Kotyza GmbH, 63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRB 13222

Geschäftsführung:
Michael Kotyza, Finn Kotyza,
Jarne Kotyza
USt-IdNr.: DE 194388407
Steuernummer: 2619033760204

Bankverbindungen:
Raiffeisenbank eG, BIC: GENODEF1RDB
DE38 5066 3699 0003 0200 02
Sparkasse Hanau, BIC: HELADEF1HAN
DE38 5065 0023 0000 1073 34

Kundeninfo:
Heizungswartung | Wärmepumpen

Kotyza®
schön baden & klug heizen

Was wir aus der Ferne überwachen bzw. worauf wir zugreifen können:

Je nach Softwarestand können wir folgende Daten einsehen und auswerten:

- Betriebszustand sowie aktuelle Störungs- und Fehlermeldungen
- Temperaturen, Anlagendruck und weitere verfügbare Live-Daten
- Betriebsverläufe, Ereignisse und auffällige Abweichungen
- Wartungsbedarf und Hinweise auf mögliche Störungen
- Einstellungen, Heizkurven und Zeitprogramme
- Software- und Anlageninformationen

Ihre Vorteile

- Mögliche Probleme werden häufig erkannt, bevor die Anlage ausfällt.
- Viele Fehler lassen sich bereits aus der Ferne eingrenzen.
- Wir können einen notwendigen Einsatz gezielter vorbereiten.
- Unnötige Anfahrten und feste jährliche Vor-Ort-Termine können u. U. entfallen.
- Einstellungen können nach Abstimmung aus der Ferne angepasst werden.
- Bei Bedarf können wir den techn. Support des Herstellers schneller einbinden.

Der passende Tarif für Ihre Wünsche

Jede Heizungsanlage und jeder Kunde hat andere Anforderungen. Deshalb bieten wir verschiedene Wartungstarife an – vom klassischen Wartungsvertrag bis zur umfassenden Absicherung. Sie wählen den Service, der am besten zu Ihnen passt. Je höher der Tarif, desto mehr Leistungen sind bei einer Störung bereits enthalten und desto schneller wird Ihr Auftrag bearbeitet. So wählen Sie genau den Service und die Kostensicherheit, die zu Ihnen passen.

Unsere Wartungstarife für Wärmepumpen:

- Tarif Digital
- Tarif Komfort
- Tarif Premium

Tarif Digital – nur bei Wärmepumpen

Der Tarif Digital ist unser Wartungstarif für dauerhaft online verbundene Wärmepumpen. Im Tarif Digital behalten wir die Zuverlässigkeit und Effizienz Ihrer Wärmepumpe dauerhaft im Blick. Eine Wartung vor Ort erfolgt nicht nach einem festen Zeitplan, sondern nur, wenn der Zustand der Anlage dies tatsächlich erfordert.

Kotyza Haustechnik GmbH & Co KG
Gewerbepark Birkenhain 14
63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRA 12199
Telefon: 06051 8871-0

Notdienst: 0162 6000479
info@kotyza.de, www.kotyza.de
Persönlich haftende Gesellschafterin:
Kotyza GmbH, 63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRB 13222

Geschäftsführung:
Michael Kotyza, Finn Kotyza,
Jarne Kotyza
USt-IdNr.: DE 194388407
Steuernummer: 2619033760204

Bankverbindungen:
Raiffeisenbank eG, BIC: GENODEF1RDB
DE38 5066 3699 0003 0200 02
Sparkasse Hanau, BIC: HELADEF1HAN
DE38 5065 0023 0000 1073 34

Kundeninfo:
Heizungswartung | Wärmepumpen

Kotyza®
schön baden & klug heizen

Enthalten im Tarif Digital sind:

- permanente Überwachung der Betriebsdaten.
- Softwarekosten und KI-gestützte Analyse.
- Ermittlung des tatsächlichen Wartungsbedarfs.
- Terminvereinbarung durch uns, wenn eine Wartung vor Ort notwendig wird.
- Anspruch auf unseren Notdienst.
- Jährlicher Bericht per E-Mail zum Anlagenzustand
- Bei Heizungsstörungen haben Sie Anspruch auf unseren Not- und Bereitschaftsdienst, auch an Wochenenden und Feiertagen.

Nicht enthalten im Tarif Digital sind:

- Vor-Ort-Wartungen, Reparaturen und jegliche Einsätze bei Ihnen vor Ort.
- Die Arbeitszeit für die Störungsbeseitigung. Um eine genaue Abrechnung der ausgeführten Arbeiten zu gewährleisten, rechnen wir unsere Leistungen nach Arbeitswerten ab. Ein Arbeitswert entspricht einer Arbeitszeit je angefangene 5 Minuten. Er wird für die reine Arbeitszeit am Einsatzort berechnet.
- Die Anfahrtskosten (Fahrtzeiten der Techniker). Die An- bzw. Abfahrtszeit wird nach einer Zoneneinteilung pauschal in Rechnung gestellt.
- Bei jedem Vor-Ort-Auftrag berechnen wir eine Auftrags- bzw. Notdienstpauschale. Diese umfasst die technische und kaufmännische Bearbeitung, die Rüstzeit sowie den Fahrzeugeinsatz.

Voraussetzungen für den Tarif Digital

- Der Wartungsvertrag muss spätestens sechs Monate nach Abnahme der neuen Anlage schriftlich abgeschlossen werden.
- Voraussetzung für den digitalen Service ist außerdem, dass die Wärmepumpe technisch geeignet und dauerhaft mit dem Internet verbunden ist. Wir benötigen Ihre Zustimmung zum digitalen Zugriff auf die Anlage in Ihrer App.
- Die verfügbaren Funktionen hängen vom Wärmepumpenmodell, der Regelung und dem jeweiligen Softwarestand ab.

Günstiger Digital-Tarif für Wärmepumpen auch für Bestandsanlagen

Haben wir Ihre Wärmepumpe bereits in den vergangenen Jahren installiert? Dann können Sie im Jahr 2027 Ihren bestehenden Wartungsvertrag auf den neuen und deutlich günstigeren Tarif Digital umstellen. Voraussetzung ist, dass Sie die Änderung mit uns schriftlich vereinbaren. Sprechen Sie uns einfach an!

Kotyza Haustechnik GmbH & Co KG
Gewerbepark Birkenhain 14
63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRA 12199
Telefon: 06051 8871-0

Notdienst: 0162 6000479
info@kotyza.de, www.kotyza.de
Persönlich haftende Gesellschafterin:
Kotyza GmbH, 63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRB 13222

Geschäftsführung:
Michael Kotyza, Finn Kotyza,
Jarne Kotyza
USt-IdNr.: DE 194388407
Steuernummer: 2619033760204

Bankverbindungen:
Raiffeisenbank eG, BIC: GENODEF1RDB
DE38 5066 3699 0003 0200 02
Sparkasse Hanau, BIC: HELADEF1HAN
DE38 5065 0023 0000 1073 34

Kundeninfo:
Heizungswartung | Wärmepumpen

Kotyza®
schön baden & klug heizen

Tarif Komfort

Komfort enthält alle Leistungen des Tarifs Digital und bietet Ihnen mehr Kostensicherheit. Bei Störungen an den im Vertrag enthaltenen Anlagenteilen sind die Arbeitszeit und die Fahrtzeitkostenpauschale bereits enthalten. Auch die Notdienstpauschale für Einsätze am Abend, an Wochenenden und Feiertagen entfällt.

Tarif Premium

Premium enthält alle Leistungen des Tarifs Komfort. Zusätzlich sind alle Ersatz- und Verschleißteile enthalten, die von den Vertragsbedingungen abgedeckt sind. Im Störungsfall bearbeiten wir Ihren Auftrag mit höchster Priorität.

Tarif Übersicht

Leistung	Digital	Komfort	Premium
Jährliche Vor-Ort-Wartung	✗	✓	✓
Priorisierung im Störungsfall	Prio 3	Prio 2	Prio 1
Online Permanentüberwachung	✓	✓	✓
Garantierter Anspruch auf Notdienst	✓	✓	✓
Kostenfreier Entstörservice	✗	✓	✓
Verschleiß- und Ersatzteile enthalten	✗	✗	✓
Terminüberwachung	✓	✓	✓
Zuschläge für Wochenende, Feiertag und Nacht inklusive	✗	✓	✓

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

Preisbeispiel (Einfamilienhaus, Wärmepumpe mit Brauchwasserspeicher, Zone 1)

Jährlicher Wartungspreis inkl. MwSt.	**99 €**	**447 €**	**638 €**
Vor-Ort-Wartung, ca. alle 2-3 Jahre (nur im Tarif Digital erforderlich)	255 €	---	---

Kotyza Haustechnik GmbH & Co KG
Gewerbepark Birkenhain 14
63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRA 12199
Telefon: 06051 8871-0

Notdienst: 0162 6000479
info@kotyza.de, www.kotyza.de
Persönlich haftende Gesellschafterin:
Kotyza GmbH, 63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRB 13222

Geschäftsführung:
Michael Kotyza, Finn Kotyza,
Jarne Kotyza
USt-IdNr.: DE 194388407
Steuernummer: 2619033760204

Bankverbindungen:
Raiffeisenbank eG, BIC: GENODEF1RDB
DE38 5066 3699 0003 0200 02
Sparkasse Hanau, BIC: HELADEF1HAN
DE38 5065 0023 0000 1073 34

Kundeninfo:
Heizungswartung | Wärmepumpen

Kotyza®
schön baden & klug heizen

Die ersten fünf Betriebsjahre – das 5-Jahres-Servicepaket



Bei jeder von uns ab 2027 neu installierten Wärmepumpe, ist unser 5-Jahres-Servicepaket bereits im Anlagenpreis enthalten. Damit verlängert sich die Garantie von zwei auf fünf Jahre. Während dieser fünf Jahre ist der Tarif Digital und alle ev. notwendig werdenden Wartungsarbeiten, Service- und Reparatureinsätze abgedeckt – einschließlich Arbeitszeit, Anfahrt sowie Ersatz- und Verschleißteilen. Für Sie entstehen keine zusätzlichen Kosten!
Ohne Wenn und Aber!

Voraussetzungen:

Der Wartungsvertrag muss spätestens sechs Monate nach Abnahme der neuen Anlage schriftlich abgeschlossen sein. Andernfalls können wir die Leistungen des 5-Jahres-Servicepakets nicht übernehmen. Auch wenn das 5-Jahres-Servicepaket bereits im Anlagenpreis enthalten ist, muss es vertraglich vereinbart werden.

Nach Ablauf der ersten fünf Betriebsjahre wird der Tarif Digital kostenpflichtig fortgeführt – derzeit für 99 Euro pro Jahr (Stand Januar 2027). Sie können dann auch alternativ in den Tarif Komfort oder Premium wechseln oder den Wartungsvertrag natürlich auch beenden.

In den Tarifen Komfort und Premium führen wir – anders als im Tarif Digital – jedes Jahr eine Wartung bei Ihnen vor Ort durch. Eine ausführliche Beschreibung dieser Tarife finden Sie auf Seite 5.

Hinweise zu Tarifwahl

- *Sie können nach den ersten 5 Jahren aus dem Tarif Digital in die Tarife Komfort und Premium wechseln.*
- *Ein späterer Wechsel von dem Tarif Digital in Komfort oder Premium ist nicht möglich.*
- *Der spätere Zurück- Wechsel in einen niedrigeren Tarif ist jederzeit möglich.*

Kotyza Haustechnik GmbH & Co KG
Gewerbepark Birkenhain 14
63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRA 12199
Telefon: 06051 8871-0

Notdienst: 0162 6000479
info@kotyza.de, www.kotyza.de
Persönlich haftende Gesellschafterin:
Kotyza GmbH, 63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRB 13222

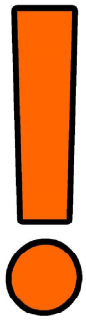
Geschäftsführung:
Michael Kotyza, Finn Kotyza,
Jarne Kotyza
USt-IdNr.: DE 194388407
Steuernummer: 2619033760204

Bankverbindungen:
Raiffeisenbank eG, BIC: GENODEF1RDB
DE38 5066 3699 0003 0200 02
Sparkasse Hanau, BIC: HELADEF1HAN
DE38 5065 0023 0000 1073 34

Kundeninfo:
Heizungswartung | Wärmepumpen

Kotyza®
schön baden & klug heizen

Abrechnung des Wartungsvertrags



Für alle Wartungstarife gilt: ***Der Jahresbeitrag wird zu Beginn des Kalenderjahres in Rechnung gestellt und ist im Voraus zu bezahlen.*** *Die Zahlung ist unabhängig davon, zu welchem Zeitpunkt die Wartung unterjährig durchgeführt wird. Mit Ihrem Jahresbeitrag finanzieren wir nicht nur die Wartung, sondern auch die Organisation und dauerhafte Bereitstellung unseres Not- und Bereitschaftsdienstes.*
So können Sie sich im Störungsfall das ganze Jahr auf unseren Service verlassen.

Bereitschaftsdienst und Störungsservice

Unser Bereitschaftsdienst für Heizungsanlagen ist für Wartungsvertragskunden an 365 Tagen im Jahr von 8 bis 21 Uhr erreichbar. Liegen mehrere Störungen gleichzeitig vor, legen wir die Reihenfolge nach Dringlichkeit und Tarifstufe fest. Außerhalb der Heizperiode vom 1. Juni bis 15. September bewerten wir die Dringlichkeit zusätzlich nach Anlagenzustand und Außentemperatur. Bei hohen Außentemperaturen oder wenn nur die Warmwasserbereitung ausfällt, entscheiden wir, ob ein sofortiger Einsatz erforderlich ist oder ein regulärer Termin an darauffolgenden Werktag ausreicht.

Fremdgeräte

Als Fremdgeräte bezeichnen wir alle Anlagen, die nicht von uns geliefert und installiert wurden. Auch für diese Anlagen können Sie unsere Wartungs- und Serviceleistungen in Anspruch nehmen. Jedoch bieten wir für diese Anlagen nur einen Basis Tarif an. Sprechen Sie uns gerne an. Die Tarife Digital, Komfort oder Premium sind nicht verfügbar. Außerdem gilt: Bei einer Störung können wir keine sofortige Reparatur garantieren. Je nach Hersteller müssen Ersatzteile bestellt oder der technische Werkskundendienst hinzugezogen werden, da wir nicht alle Ersatzteile für sämtliche Hersteller vorrätig halten können.

Preisänderungen

Es gilt unsere jeweils aktuelle Preisliste. Über Preisänderungen informieren wir Sie auf unserer Webseite. Bei einer Preiserhöhung können Sie den Wartungsvertrag zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Preise kündigen.

Vertragsabschluss und Leistungsumfang

Ein Wartungsvertrag wird immer schriftlich abgeschlossen. Maßgeblich sind die vereinbarten Anlagenteile, der gewählte Tarif, diese Leistungsbeschreibung und die im Vertrag genannten Preise.

Kotyza Haustechnik GmbH & Co KG
Gewerbepark Birkenhain 14
63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRA 12199
Telefon: 06051 8871-0

Notdienst: 0162 6000479
info@kotyza.de, www.kotyza.de
Persönlich haftende Gesellschafterin:
Kotyza GmbH, 63579 Freigericht
Amtsgericht Hanau HRB 13222

Geschäftsführung:
Michael Kotyza, Finn Kotyza,
Jarne Kotyza
USt-IdNr.: DE 194388407
Steuernummer: 2619033760204

Bankverbindungen:
Raiffeisenbank eG, BIC: GENODEF1RDB
DE38 5066 3699 0003 0200 02
Sparkasse Hanau, BIC: HELADEF1HAN
DE38 5065 0023 0000 1073 34