



## Allgemeine Geschäftsbedingungen und Kundeninformationen

### 1. Teil | Allgemeine Geschäftsbedingungen

#### I. Geltungsbereich

1. Die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) enthalten die zwischen dem Kunden und **HEIZWARE | Vertrieb**, c/ faber-zaehlt Messdienste GmbH & Co KG, vertr. d. d. Geschäftsführer Luisa Faber-Palm, Siemensstraße 14, 63674 Altenstadt (nachfolgend „Verkäuferin“) ausschließlich geltenden Bedingungen, soweit diese nicht durch schriftliche Vereinbarungen zwischen den Parteien abgeändert oder durch konkrete Individualabreden ersetzt werden. Die AGB gelten für alle auf der Internetseite [www.heizware.de](http://www.heizware.de) abgeschlossenen Verträge zwischen Kunde und Verkäuferin hinsichtlich der dort von der Verkäuferin angebotenen Waren und Dienstleistungen (nachfolgend „Artikel“).

2. Kunden im Sinne dieser AGB sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer selbständigen beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit handelt.

#### II. Vertragsgegenstand

##### 1. Verbrauchsmessgeräte

Sie können alle auf der Internetseite [www.heizware.de](http://www.heizware.de) angebotenen Waren kaufen oder mieten. Geeichte Verbrauchsmessgeräte können ohne Montage erworben werden. Ausgenommen davon sind Heizkostenverteiler, die ausschließlich von HEIZWARE selber montiert werden. Durch den Kauf oder Anmietung der Verbrauchsmessgeräte gehen Sie keine Verpflichtung ein, eine Abrechnung durch die Internet basierende Abrechnungssoftware von HEIZWARE erstellen zu lassen.

##### 2. Abrechnung online

Sie haben die Möglichkeit, die kostenpflichtige Nutzung unseres Dienstleistungsangebotes zur Erstellung von Heizkosten- und Nebenkostenabrechnungen über eine Internet basierenden Anbindung durch zu führen. Diese Dienstleistung erlaubt es dem Kunden, eine für sein verwaltetes Objekt, durch Eingabe der kaufmännischen und technischen Daten, rechtskräftige und verständliche Abrechnung zu erstellen und diese im Downloadverfahren abzurufen. Hierbei werden die gesetzlichen Vorschriften des Energieeinsparungsgesetzes (EnEG) der Heizkostenverordnung (HeizkostenV), sowie bei Erstellung von Betriebskostenabrechnungen die Betriebskostenumlageverordnung (BetrKostenV) beachtet.

HEIZWARE ermöglicht es dem Kunden innerhalb einer Abrechnungsperiode und nach der 1. kostenpflichtigen Abrechnung, diese Abrechnung kostenfrei zu wiederholen. Hierbei besteht die Möglichkeit fast alle relevanten Daten zu verändern. (siehe 2.d) Über die Archiv-Funktion kann der Kunde auch Abrechnungen vergangener Zeiträume wiederholt abrufen. Ebenso wird dem Kunden auch Hilfe bei Zugangs-, Nutzungs- oder sonstigen Problemen geboten. Diese Dienste können per Telefon, Telefax oder per E-Mail unter [info@heizware.de](mailto:info@heizware.de) in Anspruch genommen werden.

##### 3. Abrechnung classic

Des Weiteren wird die klassische Heizkosten- und Nebenkostenabrechnung auf nicht Internet basierende Anbindung angeboten. Somit können auch Nicht - Internet - Nutzer Ihre Abrechnung durch den Vertragspartner von HEIZWARE - Vertriebsbüro ctw-wilhelm - erstellen lassen.

#### III. Vertragsschluss



### 1. Verträge über den Kauf oder Miete von Waren

- a) Die auf der Website der Verkäuferin dargestellten Artikel stellen keine verbindlichen Angebote der Verkäuferin dar. Die Angebote dienen der Information der Kunden.
- b). Der Kunde stellt über unser Kontaktformular, eMail oder Fax eine unverbindliche Anfrage zu den Artikeln. Im Anschluss erhält er von uns ein rechtlich, bindendes Angebot. Dieses kann der Kunde durch eine weitere Erklärung annehmen. Diese weitere Erklärung ist für den Kunden bindend.
- c) Die Verkäuferin kann die Auftragserteilung des Kunden innerhalb von 2-4 Werktagen annehmen (der Eingang wird per eMail bestätigen). Die Annahme erfolgt durch die Zusendung einer Auftragsbestätigung per eMail. Geht dem Kunden keine Auftragsbestätigung zu, so erlischt seine Auftragserteilung mit Ablauf der Annahmefrist.

### 2. Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen

- a) Für Neukunden, die sich das 1. Mal bei HEIZWARE angemeldet haben, ist die 1. Heizkosten- oder Nebenkostenabrechnung kostenfrei. Sie ist gekennzeichnet durch ein Wasserzeichen in Ihrer Abrechnung in dem "Probeabrechnung" steht. Sie werden an keiner Stelle zu einer Bestätigung von Abrechnungskosten aufgefordert. Dieser Abrechnungsvorgang entspricht der gleichen Anforderung an die Heizkostenverordnung wie die der "kostenpflichtigen" Abrechnung.
- b) Im Anschluss daran haben Sie die Möglichkeit eine kostenpflichtige Heizkostenabrechnung und / oder Nebenkostenabrechnung zu erstellen. Nachdem Sie wiederholt den Button "Abrechnung" betätigt haben, werden Sie zuerst darauf hingewiesen, welche Kosten Ihnen durch diese Abrechnung entstehen und ob Sie mit diesen einverstanden sind. Erst nach der Bestätigung und dem Einverständnis der allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie der Datenschutzerklärung wird Ihnen ein Button eingeblendet der Ihnen die Möglichkeit einräumt eine "kostenpflichtige" Heizkostenabrechnung und / oder Nebenkostenabrechnung auszulösen. Diese wird Ihnen, mit der Rechnung von HEIZWARE, an die von Ihnen in der Registrierung angegebene eMail Adresse übermittelt oder steht zum direkten Download im Archiv zur Verfügung.
- c) Nachträgliche Änderungen einer Heizkosten- und / oder Nebenkostenabrechnung sind kostenfrei. Davon sind ausgenommen: Änderung des Abrechnungszeitraums - durch Umstellen oder durch überschreiben - Wird dies von Ihnen vorgenommen, so entstehen Ihnen wieder die Gesamtkosten der Abrechnung. Wird in einem Abrechnungszeitraum die Anzahl der Wohnungen oder Nutzer verändert, so entstehen Ihnen dadurch nur die Kosten gemäß unserer Preisliste.

## IV. Preise und Versandkosten

1. Sämtliche Preise, die bei den dargestellten Artikeln angegeben werden, beinhalten die jeweilige gesetzliche Umsatzsteuer und sonstigen Preisbestandteile. Liefer- und Versandkosten sind in den angegebenen Preisen grundsätzlich nicht enthalten.
2. Der Versand erfolgt innerhalb Deutschlands. Der Versand in andere Länder nach Rücksprache der Verkäuferin.
3. Die Höhe der gegebenenfalls zusätzlich anfallenden Kosten sind der jeweiligen Artikelbeschreibung bzw. unserem schriftlichen Angebot zu entnehmen. Bei Selbstabholung entstehen keine Versandkosten.

## V. Lieferungs- und Zahlungsbedingungen

1. Die Verkäuferin liefert die Ware gemäß den getroffenen Vereinbarungen an die vom Kunden angegebene Lieferanschrift. Der Kunde sorgt dafür, dass die angegebene Adresse korrekt ist und Zustellungen dort möglich sind. Sollte eine Zustellung nicht möglich sein, weil der Kunde dieser Pflicht nicht nachkommt, sind etwaig hierdurch entstehende Mehrkosten von ihm zu tragen. Die Einbehaltung der im Angebot genannten Lieferfrist



setzt voraus, dass der Kunde seinerseits den übernommenen Verpflichtungen gegenüber der Verkäuferin nachkommt, insbesondere die Zahlung tätigt.

2. Für die Berechnung und Erstellung von Heizkosten- und Nebenkostenabrechnungen gilt die gültige Preisliste von HEIZWARE. Diese finden Sie auf der Startseite von [www.heizware.de](http://www.heizware.de). Auf kostenpflichtige Leistungen weist HEIZWARE den Kunden gesondert und unmissverständlich hin.

3. Die mit der Abrechnung übersandte Dienstleistungsrechnung ist binnen 10 Tagen unter Verwendung der in unserer Rechnung angegebenen Bankverbindung mit Angabe der Rechnungsnummer und Objektbezeichnung zu begleichen. Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn wir über den Betrag verfügen können. Gerät der Kunde in Verzug, so sind wir berechtigt, ab dem betreffenden Zeitpunkt Zinsen auf der Grundlage des § 247 Abs. 1 BGB zu berechnen. Der Nachweis eines höheren Zinsschadens durch HEIZWARE ist zulässig.

### VI. Retourenabwicklung

1. Widerruft der Kunde einen Vertrag, der den Kauf paketversandfähiger Waren zum Gegenstand hatte, so schickt die Verkäuferin dem Kunden einen Rücklieferschein per eMail oder Fax. nach Eingang der Widerrufserklärung. Dieser ist dem Paket beizulegen. Die Verkäuferin bittet, die Pakete mit dem Rücklieferschein nicht unfrei zurückzusenden. Ein kostenfreier Rückversand kann von der Verkäuferin übernommen werden.

2. Die Hinweise unter Ziffer 1. gelten auch, wenn der Kunde von seinen weiteren gesetzlichen Rechten Gebrauch macht.

3. Die Verkäuferin bittet den Kunden, die gelieferte Ware pfleglich zu behandeln und Beschädigungen, Verschmutzungen und ähnliches vermeiden. Die Rücksendung der Ware sollte möglichst in der Originalverpackung erfolgen. Sollte dies nicht möglich sein, wird gebeten, für eine Verpackung zu sorgen, die sich für einen ausreichenden Schutz der Ware vor Transportschäden eignet.

4. Beachtet der Kunde die vorstehenden Hinweise in Ziff. 1 bis 3 nicht, so hat dies nicht den Verlust seiner grundsätzlichen Rechte zur Folge.

### VII. Gewährleistung und Haftung

1. Es gelten die gesetzlichen Ansprüche.

2. Bei der Überprüfung und Ausstattung entstehender Lackschäden und Beschädigungen an Rohrleitungen, Heizkörpern usw. gehen nicht zu unseren Lasten. (vergl. HeizKostenVo §5)

### VIII. Nutzungsrechte und Verantwortung des Kunden

1. Der Kunde ist berechtigt, seine Objekte online mit den dazugehörigen Daten sachgerecht zu verwalten, zu bearbeiten und die angebotenen Download-Dateien auf seinen Rechner zu kopieren.

2. Ebenso ist es ihm gestattet, Recherchen in den Online-Inhalten und Archiven vergangener Abrechnungsperioden durchzuführen und sich diese auf seinen Rechner zu kopieren. Jede andere nicht bestimmungsgemäße Nutzung oder Verwertung der von HEIZWARE durch die Internet basierenden Anbindung, zur Verfügung gestellten Daten oder Webseiten, auch auszugsweise, ist ohne schriftliche Erlaubnis von HEIZWARE strikt untersagt.

3. Des Weiteren verpflichtet sich der Kunde seine ihm gewährten Zugriffsmöglichkeiten nicht zu missbrauchen, insbesondere entgegen den hier angeführten Vertragsbedingungen zu nutzen; zum Schutz der Daten den anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen; gesetzliche, behördliche und technische



Vorschriften zu beachten; Datenbankabfragen und ausgehende eMails auf Viren zu überprüfen, sowie die Netiquette zu wahren.

4. Eine Überprüfung, der durch den Kunden eingegebenen Daten, erfolgt durch HEIZWARE nicht. Der Kunde ist somit für die Richtigkeit seiner Daten selbst verantwortlich. HEIZWARE übernimmt keinerlei Haftung für falsch getätigte Angaben und daraus resultierende falsche Abrechnungen.

### IX. Kündigungsrecht

Sollte der Kunde unser Dienstleistungsangebot nicht mehr nutzen wollen, so bedarf dies keiner expliziten Kündigung. Eventuell in Bearbeitung befindliche Geschäftsvorfälle sind jedoch zunächst abzuschließen.

### X. Schlussbestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Unberührt bleiben zwingende Bestimmungen des Staates, in dem der Kunde seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.
2. Sofern der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat oder nach Vertragsschluss ins Ausland verzieht oder der Wohnsitz zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten Friedberg. Dieser Gerichtsstand gilt auch gegenüber dem Kunden, der Unternehmer ist. Die Befugnis, auch das Gericht an einem anderen gesetzlichen Gerichtsstand anzurufen, bleibt hiervon unberührt.
3. Für den Fall von Änderungen in technischen, rechtlichen oder kommerziellen Rahmenbedingungen zur Nutzung des Internets behält sich HEIZWARE das Recht vor, jederzeit und ohne Nennung von Gründen die Webseiten, und oder deren Inhalte zu verändern.
4. Sollte sich eine der Bestimmungen dieser AGB als unwirksam bzw. undurchführbar erweisen, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt und weiterhin wirksam.

## 2. Teil | Kundeninformationen

1. Die wesentlichen Merkmale der dargestellten Angebote sind der jeweiligen Artikelbeschreibung zu entnehmen.
2. Für den Einsatz des für den Vertragsschluss genutzten Fernkommunikationsmittels fallen keine weiteren Kosten an, die über diejenigen der bloßen Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinausgehen.
3. Das Zustandekommen des Vertrages richtet sich nach Maßgabe von Punkt II. der allgemeinen Geschäftsbedingungen der Verkäuferin. Nach erfolgreicher Anmeldung durch einen Login-Namen und der E-Mail Adresse des Kunden generiert HEIZWARE ein Passwort und versendet es an die E-Mail Adresse des Kunden. Mit dem eingegebenen Login-Namen und dem von HEIZWARE übermittelten dazugehörigen Passwort hat der Kunde dann die Möglichkeit, alle Dienstleistungen unseres Kundencenters in Anspruch zu nehmen. Das von HEIZWARE übermittelte Passwort kann im Kundencenter in ein individuell gewähltes persönliches Passwort geändert werden. Der Login-Name und das persönliche Passwort sollten getrennt voneinander aufbewahrt werden, um einen Missbrauch zu vermeiden. Nach dreimalig aufeinander folgend falscher Anmeldung wird der Zugang zum Kundencenter aus Sicherheitsgründen gesperrt. In diesem Fall muss sich der Kunde mit unserem technischen Support telefonisch oder per E-Mail unter [info@heizware.de](mailto:info@heizware.de) in Verbindung setzen, um erneuten Zugang zu erhalten. Bei Verlust des persönlichen Passwortes oder des Login-Namen muss ebenfalls mit unserem technischen Support Kontakt aufgenommen werden.



## "Heizkosten selber online abrechnen und sparen"

HEIZWARE | Messdienst-Software für Jedermann

4. Die Verkäuferin speichert den jeweiligen Bestellvorgang. Der Kunde kann seine Bestellungen nach erfolgreichem Login in seinem Nutzerkonto einsehen und dort mittels der jeweiligen Browserfunktion ausdrucken und abspeichern.
6. Der Kunde kann seine Eingaben vor Abgabe seiner Bestellung mit den von der Verkäuferin zur Verfügung gestellten technischen Mitteln innerhalb der jeweiligen Eingabefelder mittels den üblichen Tastatur- und Mausfunktionen korrigieren. In der Bestellübersicht kann der Kunde nochmals seine Eingaben überprüfen und über den Button „Bearbeiten“ seine jeweiligen Eingaben ändern.
7. Die für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehende Sprache ist deutsch.
8. Die Verkäuferin hat sich nicht speziellen und vorstehend nicht erwähnten Verhaltenskodizes unterworfen.
9. Etwaige Beanstandungen und Beschwerden sind schriftlich per eMail, Fax oder an unsere Postadresse:

✉ HEIZWARE | Vertrieb  
c/ faber-zaehl Messdienste GmbH & Co KG  
Siemensstraße 14  
63674 Altenstadt

☎ +49 (0) 6047 9888 649  
📧 [info@heizware.de](mailto:info@heizware.de)

10. **§36, 37 VSBG** Verbraucherstreitbeilegungsgesetz: Die Verkäuferin nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Das Gesetzes über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen fordert aber, dass die Verkäuferin Sie trotzdem auf eine für Sie zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweist:

✉ Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.  
Straßburger Str. 8  
77694 Kehl

🌐 [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

11. Im Übrigen gelten die Bestimmungen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. der jeweiligen Artikelbeschreibungen.