



# Allgemeine Geschäftsbedingungen - AGB

## Inhaltsverzeichnis

|   |   |
|---|---|
| 1. Leistungen .....   | 5 |
| 1.1 Reparaturen .....   | 5 |
| 1.1.2 Zustandekommen einer Reparaturdienstleistung .....  | 5 |
| 1.1.2.1 Kontaktaufnahme .....   | 5 |
| 1.1.2.2 Terminvereinbarung .....  | 5 |
| 1.1.3 Einholung von Kostenvoranschlägen für Reparaturen .....   | 5 |
| 1.1.3.1 Einholung .....   | 5 |
| 1.1.3.2 Aufwand für Kostenvoranschläge .....  | 5 |
| 1.1.3.3 Ferndiagnose .....  | 5 |
| 1.1.3.4 Gültigkeitsdauer .....  | 5 |
| 1.1.4 Ablauf des Terms .....  | 5 |
| 1.1.4.1 Vor-Ort Termine .....   | 5 |
| 1.1.4.2 Werkstatt Termine .....   | 5 |
| 1.1.5 Ausleihen eines Gerätes für die Dauer der Reparatur .....   | 5 |
| 1.1.6 Gebühren bei Nichtzustandekommenen Terminen .....   | 5 |
| 1.1.6.1 Stornogebühr bei Nichtanwesenheit des Kunden .....  | 5 |
| 1.1.6.2 Stornogebühr bei Nichtabsage .....  | 5 |
| 1.1.6.3 Gebühren bei Nichtabholung .....  | 5 |
| 1.1.7 Rechnungslegung .....   | 5 |
| 1.1.8 Erfolgreiche Reparatur .....  | 5 |
| 1.1.9 Weitervermittelte Reparaturen und sonstige Leistungen .....   | 5 |
| 1.1.10 Teilerfolgreiche Reparatur .....   | 5 |
| 1.1.10.1 Einstufung und Verrechnung .....   | 5 |
| 1.1.11 Nicht erfolgreiche Reparatur .....   | 5 |
| 1.1.11.1 Option 1: Teilverrechnung .....  | 5 |
| 1.1.11.2 Option 2: Kauf eines (Neu)gerätes .....  | 5 |
| 1.1.11.3 Kein Entfall bei ausdrücklichem Kundenwunsch .....   | 5 |
| 1.1.12 Unerwarteter Verlauf der Reparatur .....   | 5 |
| 1.1.13 Gerät wird während Reparatur unbrauchbar .....   | 5 |
| 1.1.14 Schadhafter Ausgangszustand der Geräte und Anlagen des Kunden .....                                  | 6 |
| 1.1.15 Ungünstige Arbeitsbedingungen beim Kunden .....  | 6 |
| 1.1.16 Einverständnis mit unseren Methoden und Vorgehensweisen .....  | 6 |
| 1.1.17 Hinzuziehung Dritter, Ausschluss fremder Meinungen .....   | 6 |
| 1.1.18 Ersatzteile und Material .....   | 6 |
| 1.1.19 Haftung für Schäden und Folgeschäden .....   | 6 |
| 1.1.20 Schadloshaltungsklausel - SHK .....  | 6 |
| 1.1.21 Rücktrittsfristen für Reparaturdienstleistungen .....  | 6 |
| 1.1.22 Recht und Judikatur im Falle einer nicht erfolgreichen Reparatur .....                               | 6 |
| 1.1.23 Recht und Judikatur im Falle eines unerwarteten Reparaturverlaufes .....                             | 6 |
| 1.1.24 Recht und Judikatur im Hinblick auf die Sorgfaltspflicht .....                                       | 6 |
| 1.1.25 Recht und Judikatur in Bezug auf die Warnpflicht .....   | 6 |
| 1.1.26 Recht und Judikatur betreffend Hellseherpflicht .....  | 6 |
| 1.1.27 Recht und Judikatur hinsichtlich unrichtiger oder unvollständiger Anweisungen des Bestellers .....   | 6 |
| 1.1.28 Recht und Judikatur im Hinblick auf Verzögerungen durch Umstände im Einflussbereich des Kunden ..... | 6 |
| 1.1.29 Recht und Judikatur hinsichtlich Ferndiagnosen .....   | 6 |
| 1.2 Kauf von Elektrogeräten und Weißwaren .....   | 6 |
| 1.2.1 Zustandekommen des Kaufvertrages .....  | 6 |
| 1.2.1.1 Einholung von Kostenvoranschlägen von Weißwaren und Neugeräten .....                                | 6 |
| 1.2.1.2 Gültigkeitsdauer .....  | 6 |
| 1.2.2 Warenlieferung .....  | 6 |
| 1.2.3 Rechnungsausstellung nach Übergabe .....  | 6 |
| 1.2.4 Schadloshaltungsklausel - SHK .....   | 7 |
| 1.2.5 Kosten für Anlieferungen, Montagen und Aufstellungen .....  | 7 |
| 1.2.6 Garantieverlängerung .....  | 7 |
| 1.2.7 Rückgabe von Elektrogeräten und Weißwaren .....   | 7 |
| 1.2.7.1 Rücktrittsfristen beim Kauf von Elektrogeräten und Weißwaren .....                                  | 7 |
| 1.2.7.2 Rücksendeformular für Geräte - "RSFG" .....   | 7 |
| 1.2.7.3 Kosten für die Rückholung der Ware .....  | 7 |
| 1.2.8 Robinsonkauf, Robinsonware des Kunden .....   | 7 |
| 1.2.9 Eigentumsvorbehalt - Ware bleibt unser Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung .....                 | 7 |
| 1.2.10 Abwicklung von Herstellergarantien .....   | 7 |
| 1.2.10.1 Abwicklung als zusätzliche Dienstleistung .....  | 7 |
| 1.3 Kauf von Ersatzteilen .....   | 7 |
| 1.3.1 Erwerb von Ersatzteilen .....   | 7 |
| 1.3.2 Preise für Ersatzteile .....  | 7 |
| 1.3.2.1 Einholung von Kostenvoranschlägen für Ersatzteile .....   | 7 |
| 1.3.2.2 Gültigkeitsdauer .....  | 7 |
| 1.3.3 Bestellung von Ersatzteilen .....   | 7 |
| 1.3.3.1 Lieferzeit bei Bestellung .....   | 7 |
| 1.3.4 Rechnungslegung und Abholung .....  | 7 |
| 1.3.5 Ausschluss der Haftung in eigener Sache .....   | 7 |
| 1.3.6 Rückgabe von Ersatzteilen .....   | 7 |
| 1.3.6.1 Ausschluss der Rückgabe in eigener Sache ab einem Warenwert von Euro 49,- brutto .....              | 7 |
| 1.3.6.2 Standard Rücknahmebedingungen .....   | 7 |
| 1.3.6.3 Weitere Rückgabegründe .....  | 7 |
| 1.3.6.4 Bereits Benutzte Artikel .....  | 7 |
| 1.3.6.5 Rücksendeformular für Ersatzteile - "RSFE" .....  | 7 |
| 1.3.6.6 Rückerstattung .....  | 7 |
| 1.3.7 Stornogebühren bei Annahmeverweigerung .....  | 7 |
| 1.3.8 Robinsonkauf, Robinsonware des Kunden .....   | 7 |
| 1.3.9 Eigentumsvorbehalt - Ware bleibt unser Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung .....                 | 7 |
| 1.4 Bestellung, Kauf und Montage von Garagen- Rolltoren .....   | 7 |
| 1.4.1 Kosten für die Angebotserstellung eines Garagen- Rolltores .....                                      | 7 |

|  |    |
|--|----|
| 1.4.1.1 Kosten pro Zone .....  | 7  |
| 1.4.2 Angebot, Auftragsbestätigung .....   | 7  |
| 1.4.2.1 Gültigkeitsdauer .....   | 8  |
| 1.4.3 Details zur Zahlung .....  | 8  |
| 1.4.4 Auftragsteilung .....  | 8  |
| 1.4.5 Lieferzeit .....   | 8  |
| 1.4.6 Anlieferung und Montage .....  | 8  |
| 1.4.7 Schadloshaltungsklausel - SHK .....  | 8  |
| 1.4.8 Stornierung .....  | 8  |
| 1.4.9 Robinsonkauf, Robinsonware des Kunden .....  | 8  |
| 1.4.10 Eigentumsvorbehalt - Ware bleibt unser Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung ..... | 8  |
| 1.5 Verleih von Geräten .....  | 8  |
| 1.5.1 Verleih .....  | 8  |
| 1.5.2 Zustandekommen .....   | 8  |
| 1.5.3 Vertrag für Leihgeräte, VLG .....  | 8  |
| 1.5.3.1 Ausleihe ohne Vertrag .....  | 8  |
| 1.5.4 Rechnungslegung .....  | 8  |
| 1.5.5 Schadensfall oder Nichtrückgabe des Gerätes .....                                      | 8  |
| 1.5.6 Höhe des Schadens nach unserem Ermessen .....  | 8  |
| 1.6 Qualität der Leistung .....  | 8  |
| 1.6.1 Kundenzufriedenheit .....  | 8  |
| 1.6.2 Nachhaltigkeit der Leistung .....  | 8  |
| 1.6.3 Grenzen der Leistungserwartung .....   | 8  |
| 1.6.4 Realistische Erwartungshaltung .....   | 8  |
| 1.7 Entfall der Leistungspflicht .....   | 8  |
| 1.7.1 Nichteinhaltung vereinbarter Absprachen .....  | 8  |
| 1.7.2 Fehlende Kooperation des Kunden .....  | 8  |
| 1.7.3 Ablehnung zumutbarer Lösungsvorschläge .....   | 8  |
| 1.7.4 Unangemessenes Verhalten .....   | 8  |
| 1.7.5 Einschaltung Dritter .....   | 8  |
| 1.7.6 Nachträgliche Preisbeanstandung .....  | 8  |
| 1.7.7 Zahlungsverzug .....   | 9  |
| 1.7.8 Nichtabholung von Waren .....  | 9  |
| 1.7.9 Rechtslage bei Vereitelung durch den Kunden .....                                      | 9  |
| 1.8 Pflichten des Kunden .....   | 9  |
| 1.8.1 Anerkennung unserer AGB .....  | 9  |
| 1.8.2 Angabe korrekter Kontaktdaten .....  | 9  |
| 1.8.3 Zustimmung zu unseren Methoden .....   | 9  |
| 1.8.4 Ermöglichung von Nachbesserungen .....   | 9  |
| 1.8.5 Einhaltung vereinbarter Fristen .....  | 9  |
| 1.8.6 Umsetzung vereinbarter Vorbereitungsmaßnahmen .....                                    | 9  |
| 2. Anfahrt und Preise .....  | 9  |
| 2.1 Gültigkeit .....   | 9  |
| 2.2 Anfahrt und Anlieferung .....  | 9  |
| 2.2.1 Unterteilung in Zonen .....  | 9  |
| 2.2.2 Definieren der Zonen .....   | 9  |
| 2.2.3 Berechnen der Zonen mit Hilfe von Google Maps .....                                    | 9  |
| 2.2.4 Anfahrt pro Einsatz .....  | 9  |
| 2.3 Verrechnung und Pauschalen .....   | 9  |
| 2.3.1 Arbeitszeit .....  | 9  |
| 2.3.2 Einheits-/Service- Grundpauschale .....  | 9  |
| 2.3.2.1 Verrechnung mehrerer Einsätze der selben Liegenschaft .....                          | 9  |
| 2.3.2.2 Definition .....   | 9  |
| 2.3.2.3 Kosten pro Zone .....  | 9  |
| 2.3.3 Anfahrts- und Reparaturpauschale .....   | 10 |
| 2.3.3.1 Definition .....   | 10 |
| 2.3.3.2 Kosten pro Zone .....  | 10 |
| 2.3.4 Anlieferung inkl. Aufstellung komplett .....   | 10 |
| 2.3.4.1 Kosten pro Zone .....  | 10 |
| 2.3.5 Anlieferung inkl. Montage komplett .....   | 10 |
| 2.3.5.1 Kosten pro Zone .....  | 10 |
| 2.4 Einholung von Kostenvoranschlägen .....  | 10 |
| 2.5 Material- und Ersatzteilpreise .....   | 10 |
| 2.6 Zusatzkosten bei Wartezeiten vor Ort .....   | 10 |
| 2.7 Zuschläge außerhalb der regulären Arbeitszeit .....                                      | 10 |
| 2.8 Stornierungen .....  | 10 |
| 2.9 Rücknahmen .....   | 10 |
| 3. Zahlung .....   | 10 |
| 3.1 Zahlungsart und Zahlungsfrist .....  | 10 |
| 3.1.1 Zahlungsart .....  | 10 |
| 3.1.2 Zahlungsfrist .....  | 10 |
| 3.1.3 Überschreiten der vereinbarten Zahlungsfrist .....                                     | 10 |
| 3.2 Rechnungsstellung sowie Pflichten des Kunden .....                                       | 10 |
| 3.2.1 Rechnungsausstellung .....   | 10 |
| 3.2.2 Erhalt der Rechnung .....  | 10 |
| 3.2.3 Zustellprobleme bei Rechnungen .....   | 10 |
| 3.2.3.1 Mitwirkungspflicht des Kunden bei Rechnungszustellung .....                          | 10 |
| 3.2.4 Recht und Judikatur im Fall einer Rechnungsanfechtung .....                            | 10 |
| 3.3 Anzahlung .....  | 10 |
| 3.3.1 Grundsatz .....  | 10 |
| 3.3.2 Konditionen .....  | 10 |
| 3.3.3 Bonitätsprüfung des Kunden .....   | 10 |
| 3.3.4 Zustandekommen des Anzahlungsauftrages .....   | 10 |
| 3.3.5 Details zur Auftragsbestätigung .....  | 11 |
| 3.3.5.1 Inanspruchnahme .....  | 11 |
| 3.3.6 Ablauf der Zahlungen, Rechnungsmodell .....  | 11 |
| 3.3.7 Zahlungseingang der Anzahlung .....  | 11 |
| 3.3.8 Ausstiegsklausel im Falle eines Zahlungsverzuges .....                                 | 11 |
| 3.3.9 Eigentumsvorbehalt - Ware bleibt unser Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung .....  | 11 |

|   |    |
|---|----|
| 3.4 Ratenzahlung .....  | 11 |
| 3.4.1 Möglichkeit und Rechtsanspruch .....  | 11 |
| 3.4.2 Vertrag für Ratenzahlungsvereinbarungen, RZV .....                                    | 11 |
| 3.4.2.1 Ratenzahlung ohne Vertrag .....   | 11 |
| 3.4.3 Konditionen .....   | 11 |
| 3.4.4 Bonitätsprüfung des Kunden .....  | 11 |
| 3.4.5 Ausstiegsklausel im Falle eines Zahlungsverzuges .....                                | 11 |
| 3.4.6. Verzugsregelung .....  | 11 |
| 3.4.7 Eigentumsvorbehalt - Ware bleibt unser Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung ..... | 11 |
| 3.5 Zahlungsverzug .....  | 11 |
| 3.5.1 Sachlage .....  | 11 |
| 3.5.2 Entfall von Leistungen .....  | 11 |
| 3.5.3 Entfall von Rabatten .....  | 11 |
| 3.5.4 Einbehaltung von Kundengeräten .....  | 11 |
| 3.5.5 Rückforderung der Ware vom Kunden, Wertverlust .....                                  | 11 |
| 3.5.6 Verrechnung von Gebühren .....  | 11 |
| 3.6 Inkasso .....   | 11 |
| 3.6.1 Sachlage .....  | 11 |
| 3.6.2 Negative Liquidität .....   | 11 |
| 3.6.3 Vollzug .....   | 11 |
| 3.6.4 Kosten .....  | 11 |
| 3.6.5 Zeitpunkt .....   | 11 |
| 4. Auftragserteilungen, Stornierungen, Rücknahmen und Robinsonwaren .....                   | 11 |
| 4.1 Auftrag und Bestätigung .....   | 11 |
| 4.1.1 Auftragserteilung .....   | 11 |
| 4.1.2 Auftragsbestätigung .....   | 11 |
| 4.1.2.1 Unterschrift .....  | 12 |
| 4.1.3 Stornierung unsererseits .....  | 12 |
| 4.1.4 Recht und Judikatur in Sachen Auftragsvereinbarung .....                              | 12 |
| 4.2 Stornierungen .....   | 12 |
| 4.3 Rücknahme von Waren .....   | 12 |
| 4.3.1 Rücksendeformulare .....  | 12 |
| 4.4 Robinsonwaren des Kunden .....  | 12 |
| 4.4.1 Definition von Robinsonwaren .....  | 12 |
| 4.4.2 Lagerung .....  | 12 |
| 4.4.3 Lagerkosten .....   | 12 |
| 4.4.4 Lagerzeit .....   | 12 |
| 4.4.5 Schäden oder Verlust durch unabwendbare Ereignisse .....                              | 12 |
| 4.4.6 Auslagerung, Verfall der Robinsonware .....   | 12 |
| 5. Schaden und Folgeschäden .....   | 12 |
| 5.1 Durch uns verursachte Schäden und Folgeschäden .....                                    | 12 |
| 5.2 Ausschluss der Haftung unsererseits .....   | 12 |
| 5.2.1 Unvermeidbare und nicht vorhersehbare Schäden und Folgeschäden .....                  | 12 |
| 5.2.2 Unprofessionell montierte Anlagen und Geräte des Kunden .....                         | 12 |
| 5.2.3 Kundenseitig unsachgemäß durchgeführte Reparaturen .....                              | 12 |
| 5.2.4 Vom Kunden bereitgestelltes Material oder Ersatzteile .....                           | 12 |
| 5.2.5 Verwahrlose Umgebung des Kunden .....   | 12 |
| 5.2.6 Verwahrlose Geräte des Kunden .....   | 12 |
| 5.2.7 Unsachgemäße Handhabung von Kundenseite .....   | 12 |
| 5.2.8 Materialfehler .....  | 12 |
| 5.2.9 Schäden durch Hilfestellung unsererseits zur „eigenen Sache“ .....                    | 12 |
| 5.2.10 Zweckentfremdung oder Nutzung entgegen Herstellerangaben .....                       | 12 |
| 5.2.11 Spätfolgende Schäden nach Reparaturausführung .....                                  | 13 |
| 5.2.12 Unabwendbare Ereignisse .....  | 13 |
| 5.2.13 Elektrische Sicherheit und Inbetriebnahme .....                                      | 13 |
| 5.2.14 Ablehnung oder Abbruch bei Sicherheitsrisiken .....                                  | 13 |
| 6. Einverständnis mit unseren AGB und Bedingungen .....                                     | 13 |
| 6.1 Anwendung unserer AGB und Bedingungen .....   | 13 |
| 6.2 Gültigkeit für Privat- und Geschäftskunden .....  | 13 |
| 6.3 Einverständnis .....  | 13 |
| 6.4 Geltung .....   | 13 |
| 6.5 Wirksamkeit .....   | 13 |
| 6.6 Gültigkeit und Version .....  | 13 |
| 6.7 Änderungen und Anpassungen .....  | 13 |
| 6.8 Zugrundelegung und Rangordnung von unseren AGB und Bedingungen .....                    | 13 |
| 6.8.1 Zugrundelegung .....  | 13 |
| 6.8.2 Rangordnung .....   | 13 |
| 6.8.3 Liste aller unserer Dokumente sortiert nach Rangordnung .....                         | 13 |
| 6.8.4 Fremde Dokumente und Schriftstücke .....  | 13 |
| 6.9 Vorrang der gelebten Vertragspraxis vor widersprechenden AGB-Klauseln .....             | 13 |
| 6.9.1 Keine Berufung auf unsere AGB gegen die gelebte Vertragspraxis .....                  | 13 |
| 6.9.2 Recht und Judikatur hinsichtlich Vertrauensprinzip .....                              | 13 |
| 6.10 Datenschutz .....  | 13 |
| 6.10.1 Weitergabe von Kundendaten .....   | 13 |
| 6.11 Beweispflicht .....  | 13 |
| 6.12 Gerichtsstand und Kaufrecht .....  | 13 |
| 7. Nachwort - Kurze, verständliche Zusammenfassung unserer AGB .....                        | 13 |
| Preisinformation im Voraus .....  | 13 |
| Keine Diskussionen über Qualifikationen oder Preisvergleiche .....                          | 13 |
| Verantwortungsvolle Arbeitsweise .....  | 14 |
| Bezahlung und Inkassoverfahren .....  | 14 |
| Kundendaten & Falschangaben .....   | 14 |

## 1. Leistungen

Die Leistungen von "Christian Aulehla e.U." bestehen aus der Reparatur, der Montage und dem Handel mit Weißwaren und Elektrogeräten, entsprechenden Ersatzteilen sowie dem Verkauf und der Montage von Garagen- Rolltoren.

### 1.1 Reparaturen

Wir führen Reparaturen an Haushaltsgeräten, Weißwaren, Elektrogeräten sowie an weiteren mit unserem Leistungsspektrum in Zusammenhang stehenden Geräten und Anlagen durch.

#### 1.1.2 Zustandekommen einer Reparaturdienstleistung

##### 1.1.2.1 Kontaktaufnahme

Die Kontaktaufnahme ist telefonisch, per E-Mail, über das Kontaktformular auf unserer Website "https://www.aulehla-wien.at", per SMS oder über von uns genutzte Messenger-Dienste möglich.

##### 1.1.2.2 Terminvereinbarung

Im Zuge der Kontaktaufnahme wird ein Reparaturtermin vereinbart - entweder beim Kunden vor Ort oder bei uns, sofern das Gerät vorbeigebracht wird. Ohne vorherige Terminvereinbarung kann eine Reparaturannahme unsererseits nicht oder nur eingeschränkt erfolgen, da unser Standort nicht durchgehend besetzt ist.

##### 1.1.3 Einholung von Kostenvoranschlägen für Reparaturen

###### 1.1.3.1 Einholung

Kunden können bei uns einen Kostenvoranschlag für Reparaturen anfordern.

###### 1.1.3.2 Aufwand für Kostenvoranschläge

Die Erstellung eines Kostenvoranschlags für eine Reparatur ist kostenlos. Sollte eine Besichtigung Vor-Ort notwendig sein, wird die Anfahrt in Rechnung gestellt. Sollte der Aufwand der Analyse dem einer Reparatur gleichkommen oder das Problem währenddessen bereits behoben werden, wird dies als regulärer Reparaturtermin gewertet und entsprechend mit Anfahrts- und Reparaturpauschale abgerechnet (siehe Teil 2 - Anfahrt und Preise).

###### 1.1.3.3 Ferndiagnose

Kostenvoranschläge, die ohne persönliche Begutachtung erfolgen, beruhen auf den Angaben des Kunden und stellen eine unverbindliche Ferndiagnose dar. Die tatsächliche Situation vor Ort kann erheblich abweichen.

###### 1.1.3.4 Gültigkeitsdauer

Ein Kostenvoranschlag ist 28 Tage gültig.

##### 1.1.4 Ablauf des Termins

###### 1.1.4.1 Vor-Ort Termine

Bei einem Vor-Ort-Termin erfolgt die Analyse und Reparatur direkt beim Kunden. Falls erforderlich, kann das Gerät zur Reparatur in unsere Werkstatt mitgenommen werden.

###### 1.1.4.2 Werkstatt Termine

Alternativ kann der Kunde das Gerät direkt in unsere Werkstatt bringen. Hier ist eine vorherige Terminvereinbarung erforderlich, da eine spontane Annahme unter Umständen nicht möglich ist.

##### 1.1.5 Ausleihen eines Gerätes für die Dauer der Reparatur

Für die Dauer der Reparatur kann, abhängig von der Verfügbarkeit, ein Leihgerät zur Verfügung gestellt werden, insbesondere bei Kaffeemaschinen (siehe Teil 1.5 - Verleih von Geräten).

##### 1.1.6 Gebühren bei Nichtzustandekommenen Terminen

###### 1.1.6.1 Stornogebühr bei Nichtanwesenheit des Kunden

Bei Vor-Ort-Terminen ist die Anwesenheit des Kunden erforderlich. Erfolgt keine rechtzeitige Absage, wird die Anfahrt berechnet und der Termin gilt als abgeschlossen. Bei einer neuerlichen Anfahrt fällt erneut eine Anfahrtspauschale an.

###### 1.1.6.2 Stornogebühr bei Nichtabsage

Wenn ein Kunde einen Werkstatttermin vereinbart, aber nicht erscheint und keine rechtzeitige Absage erfolgt, wird eine Stornogebühr von 30 € brutto pro reservierten Termin verrechnet.

###### 1.1.6.3 Gebühren bei Nichtabholung

Werden Geräte nicht abgeholt (sog. „Robinsonwaren“), fallen Lagergebühren an (siehe Teil 4.4 - Robinsonwaren des Kunden).

##### 1.1.7 Rechnungslegung

Nach Durchführung der Reparatur erfolgt die Rechnungsstellung (siehe Teil 3.2 - Rechnungslegung sowie Pflichten des Kunden).

##### 1.1.8 Erfolgreiche Reparatur

Die Reparatur gilt als erfolgreich abgeschlossen, sobald sie durchgeführt und die Rechnung gestellt wurde.

##### 1.1.9 Weitervermittelte Reparaturen und sonstige Leistungen

Bestimmte Leistungen, insbesondere die Vermittlung einer Reparatur an den Hersteller oder andere vom Kunden gewünschten Leistungen aller Art (Lockere Laden anschrauben etc.), gelten als vollständig erbrachte und abgeschlossene Leistungen.

##### 1.1.10 Teilerfolgreiche Reparatur

Wenn das Gerät durch unsere Leistungen nur eingeschränkt wieder verwendbar ist (z. B. ein Waschtrockner funktioniert nur noch als Waschmaschine), wird dies als teilerfolgreiche Reparatur gewertet.

##### 1.1.10.1 Einstufung und Verrechnung

Die teilerfolgreiche Reparatur wird als erfolgreiche Reparatur eingestuft und als solche in Rechnung gestellt.

##### 1.1.11 Nicht erfolgreiche Reparatur

Im Falle einer nicht erfolgreichen Reparatur besteht die Wahl zwischen den folgenden Optionen.

###### 1.1.11.1 Option 1: Teilverrechnung

Bei erfolgloser Reparatur werden 30 Minuten Arbeitszeit nicht berechnet. Es ist nur die Anfahrt zu zahlen, es sei denn, die Arbeitszeit überschreitet 30 Minuten (z. B. 60 Min. Arbeit = 30 Min. verrechnet).

###### 1.1.11.2 Option 2: Kauf eines (Neu)gerätes

Kauf der Kunde im Zuge der Reparatur ein Neugerät bei uns, entfallen die Reparaturkosten (siehe Teil 1.2 - Kauf von Elektrogeräten und Weißwaren).

##### 1.1.11.3 Kein Entfall bei ausdrücklichem Kundenwunsch

Wenn der Kunde trotz gegenteiliger Empfehlung auf der Durchführung besteht (z. B. bei wirtschaftlicher Unrentabilität, schlechten Erfolgsaussichten), werden die Leistungen unabhängig vom Ergebnis voll verrechnet.

##### 1.1.12 Unerwarteter Verlauf der Reparatur

Werden während der Reparatur zusätzliche, vorher nicht erkennbare Mängel festgestellt und entscheidet sich der Kunde gegen die Fortsetzung, werden nur die bis dahin erbrachten Leistungen abzüglich einer Pauschale von 30 Minuten in Rechnung gestellt.

##### 1.1.13 Gerät wird während Reparatur unbrauchbar

Wird ein Gerät im Zuge der Arbeiten plötzlich irreparabel oder der Schaden verschlechtert sich drastisch (z. B. Kurzschluss), werden die bereits erbrachten Leistungen minus 30 Minuten Pauschale berechnet.

### **1.1.14 Schadhafter Ausgangszustand der Geräte und Anlagen des Kunden**

Ein schlechter technischer Zustand des Gerätes (z. B. unsachgemäße Vorarbeiten) kann die Reparatur erschweren und inhaltlich sowie preislich zu unbefriedigenden Ergebnissen führen.

### **1.1.15 Ungünstige Arbeitsbedingungen beim Kunden**

Sollte die Reparatur durch ungünstige Rahmenbedingungen beim Kunden (schwer zugängliche Räume, langes Suchen von Sicherungskästen, etc.) aufwändiger sein und somit z.B. mehr Zeit in Anspruch nehmen, wird diese in Rechnung gestellt.

### **1.1.16 Einverständnis mit unseren Methoden und Vorgehensweisen**

Der Kunde erklärt sich, gerade in Hinblick auf einen schlechten Zustand der Anlage des Kunden oder einer nicht erfolgreichen Reparatur etc., mit unseren Methoden und Vorgehensweisen einverstanden (siehe Teil 1.8.3 - Einverständnis mit unseren Methoden und Vorgehensweisen).

### **1.1.17 Hinzuziehung Dritter, Ausschluss fremder Meinungen**

Der Kunde verpflichtet sich (in Hinblick auf einen schlechten Zustand seiner Anlage bzw. einer nicht erfolgreiche Reparatur etc.), keine externe Einschätzung gegen uns zu verwenden (z.B. zur Rechnungsanfechtung, etc.). Dies führt zur sofortigen Einstellung unserer Leistungen (siehe Teil 1.7.5 - Hinzuziehung Dritter).

### **1.1.18 Ersatzteile und Material**

Im Zuge der Reparatur getauschte Ersatzteile gehen in unser Eigentum über.

### **1.1.19 Haftung für Schäden und Folgeschäden**

Wir übernehmen keine Haftung für Schäden und Folgeschäden, die durch oder im Zusammenhang mit der Reparatur entstehen (siehe Teil 5 - Schäden und Folgeschäden sowie Teil 6.11 - Beweispflicht).

### **1.1.20 Schadloshaltungsklausel - SHK**

Wir behalten uns vor, Leistungen bei denen eine erfolgreiche Durchführung unserer Einschätzung nach nicht wahrscheinlich ist, nur unter Anwendung unserer Schadloshaltungsklausel, kurz SHK, auszuführen.

### **1.1.21 Rücktrittsfristen für Reparaturdienstleistungen**

Aufgrund der oft dringenden und kurzfristigen Natur von Reparaturaufträgen sehen wir keine Rücktrittsfristen vor. Ein Rücktritt ist daher ausgeschlossen (siehe Teil 1.7 - Entfall von Leistungen sowie Teil 4 - Auftragerteilungen, Stornierungen, Rücknahmen und Robinsonwaren).

### **1.1.22 Recht und Judikatur im Falle einer nicht erfolgreichen Reparatur**

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass nach Österreichischem Recht eine Reparaturdienstleistung nicht erfolgreich zu sein hat. Die Durchführung eines Reparaturversuches (egal ob erfolgreich, teilerfolgreich oder nicht erfolgreich) gilt als korrekt abgeschlossen und führt daher grundsätzlich immer zu einer Zahlungsverbindlichkeit. Die einzige Ausnahme besteht in vorherigen mündlichen oder schriftlichen Garantien oder Zusagen von uns, dass die Reparatur auf alle Fälle erfolgreich sein wird. Generell kann eine nicht erfolgreiche Reparatur laut Rechtslage abgerechnet werden (siehe §§ 1152, 1168 sowie 1168a ABGB). Wir weisen darauf hin, dass dieses Vorgehen nicht unseren gelebten Standards entspricht, im Falle eines juristischen Konfliktes dennoch Anwendung findet.

### **1.1.23 Recht und Judikatur im Falle eines unerwarteten Reparaturverlaufes**

Im Falle eines Unerwarteten Reparaturverlaufs oder unbrauchbar Werdens des Gerätes, werden 30 Minuten Arbeitszeit zu Gunsten des Kunden nachgelassen. Ein derartiger Preisnachlass erfolgt im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen gemäß § 1152 ABGB sowie § 1168a ABGB.

### **1.1.24 Recht und Judikatur im Hinblick auf die Sorgfaltspflicht**

Wir sind verpflichtet, alle Arbeiten mit der gebotenen fachlichen Sorgfalt und gemäß dem aktuellen Stand der Technik auszuführen. Diese Verpflichtung ergibt sich insbesondere aus § 1157 ABGB, der bei entgeltlicher Tätigkeit eine Haftung für Fahrlässigkeit vorsieht. Das bedeutet: Wir schulden eine sorgfältige Arbeitsausführung, jedoch keine Erfolgsgarantie für das Reparurergebnis, sofern kein Verschulden unsererseits vorliegt.

### **1.1.25 Recht und Judikatur in Bezug auf die Warnpflicht**

Wenn im Zuge unserer Tätigkeit erkennbar wird, dass weitere Schäden am Gerät bestehen oder mögliche Folgeschäden wahrscheinlich sind, erfüllen wir unsere gesetzliche Warnpflicht, indem wir unsere Kunden darauf hinweisen. Diese Pflicht besteht aber nur dann, wenn derartige Anzeichen für uns mit zumutbarem Aufwand erkennbar sind.

### **1.1.26 Recht und Judikatur betreffend Hellseherpflicht**

Laut Österreichischem Recht, insbesondere auch im Zusammenhang mit § 1168a ABGB, besteht keine Hellseherpflicht. Das bedeutet, wir haften nicht für verdeckte Mängel oder künftige Fehlerentwicklungen, die zum Zeitpunkt der Begutachtung oder Reparatur nicht erkennbar waren. Unsere Arbeit basiert ausschließlich auf dem vorhandenen Informationsstand und sichtbaren Symptomen. Eine Verpflichtung zur Erkennung von verborgenen oder später auftretenden Defekten besteht nicht.

### **1.1.27 Recht und Judikatur hinsichtlich unrichtiger oder unvollständiger Anweisungen des Bestellers**

Gemäß § 1168a ABGB haften wir nicht für Schäden oder einen ausbleibenden Reparaturerfolg, wenn diese auf unrichtige, unvollständige oder unterlassene Angaben oder Anweisungen des Bestellers zurückzuführen sind. Wenn der Kunde beispielsweise falsche Fehlerbeschreibungen gibt, bekannte Probleme nicht mitteilt oder technische Eingriffe durch Dritte nicht offenlegt, kann das unsere Arbeit wesentlich beeinträchtigen. In solchen Fällen ist eine korrekte Diagnose oder erfolgreiche Reparatur unter Umständen nicht möglich.

### **1.1.28 Recht und Judikatur im Hinblick auf Verzögerungen durch Umstände im Einflussbereich des Kunden**

Wenn sich unsere Arbeit durch Umstände verzögert, die im Einflussbereich des Kunden liegen - etwa weil notwendige Zugänge (z. B. zum Sicherungskasten, Technikraum oder Gerät) nicht vorbereitet oder zugänglich sind - kann dies zu zusätzlichem Zeitaufwand führen.

Solche Verzögerungen gelten laut § 1168a ABGB als Mitverursachung durch den Besteller. In solchen Fällen behalten wir uns vor, den zusätzlichen Zeitaufwand entsprechend unserem üblichen Stundensatz zu verrechnen.

### **1.1.29 Recht und Judikatur hinsichtlich Ferndiagnosen**

Sofern eine Ersteinschätzung oder Diagnose ohne physische Begutachtung des Gerätes erfolgt, handelt es sich ausdrücklich um eine unverbindliche Ferndiagnose. Diese basiert ausschließlich auf den vom Kunden bereitgestellten Informationen und Symptombeschreibungen. Etwaige Fehleinschätzungen aufgrund unvollständiger oder fehlerhafter Angaben durch den Kunden oder nicht erkennbarer Mängel entbinden uns von jeglicher Haftung. Eine Entgeltminderung gemäß § 1168a ABGB ist in solchen Fällen ausgeschlossen, da eine abschließende Leistung im Sinne dieser Bestimmungen nicht möglich war.

## **1.2 Kauf von Elektrogeräten und Weißwaren**

Bei uns können Hausgeräte und Elektrogeräte optional auch mit Garantieverlängerung erworben werden. Viele Geräte sind kurzfristig verfügbar.

### **1.2.1 Zustandekommen des Kaufvertrages**

Ein Kaufvertrag kann im Zuge einer nicht erfolgreichen Reparatur oder auch telefonisch, per Mail, per Messenger oder mündlich zustande kommen (siehe Teil 1.1.10.2 - Option 2: Kauf eines (Neu)gerätes).

#### **1.2.1.1 Einholung von Kostenvoranschlägen von Weißwaren und Neugeräten**

Die Erstellung eines Kostenvoranschlages für den Kauf eines Neugerätes ist kostenlos.

#### **1.2.1.2 Gültigkeitsdauer**

Kostenvoranschläge für den Kauf von Weißwaren und Neugeräten haben eine Gültigkeitsdauer von 14 Tagen ab Ausstellungsdatum.

#### **1.2.2 Warenlieferung**

Die Übergabe des gekauften Geräts erfolgt entweder nach Vereinbarung durch Abholung bei uns oder per Zustellung an den Kunden direkt.

#### **1.2.3 Rechnungsausstellung nach Übergabe**

Die Rechnung wird nach der Übergabe erstellt (siehe Teil 3 - Zahlung).

#### 1.2.4 Schadloshaltungsklausel - SHK

Wir behalten uns vor, Lieferungen und Montagen von Geräten und Weißwaren bei ungünstigen Umgebungsbedingungen und Zuständen des Kunden (Fehlerhafte Installationen, Unordnung, steile Abhänge, etc.), unter Anwendung unserer Schadloshaltungsklausel, kurz SHK, auszuführen.

#### 1.2.5 Kosten für Anlieferungen, Montagen und Aufstellungen

Die Kosten für die Anlieferungen, Montagen und Aufstellungen sind in Teil 2 - Anfahrt und Preise erfasst (siehe Teil 2 - Anfahrt und Preise).

#### 1.2.6 Garantieverlängerung

Details zu möglichen Garantieverlängerungen finden Sie im Dokument „Garantieverlängerungsbedingungen (GVB)“, abrufbar auf unserer Website „<https://www.aulehla-wien.at>“.

#### 1.2.7 Rückgabe von Elektrogeräten und Weißwaren

##### 1.2.7.1 Rücktrittsfristen beim Kauf von Elektrogeräten und Weißwaren

Waren und Weißwaren können nur originalverpackt und unbenutzt zurückgenommen werden. Es gilt dafür eine Frist von 14 Tagen ab Rechnungsdatum.

##### 1.2.7.2 Rücksendeformular für Geräte - "RSFG"

Sollten Geräte und Weißwaren zurückgenommen werden ist dazu unser Rücksendeformular für Geräte "RSFG" zu verwenden. Dieses muss vollständig und korrekt ausgefüllt sein.

##### 1.2.7.3 Kosten für die Rückholung der Ware

Im Falle einer Rückabwicklung eines Kaufes von einem Gerät oder einer Weißware werden die entstehenden Kosten in Rechnung gestellt.

#### 1.2.8 Robinsonkauf, Robinsonwaren des Kunden

Wird ein gekauftes Gerät nicht abgeholt, behalten wir uns eine kostenpflichtige Einlagerung vor. (Siehe Teil 4.4 - Robinsonwaren des Kunden)

#### 1.2.9 Eigentumsvorbehalt - Ware bleibt unser Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung

Sämtliche Waren und Weißwaren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum (Judikaturgewohnheitsrecht § 1063 ABGB).

#### 1.2.10 Abwicklung von Herstellergarantien

Die Geltendmachung von Ansprüchen aus einer Herstellergarantie obliegt grundsätzlich dem Kunden.

##### 1.2.10.1 Abwicklung als zusätzliche Dienstleistung

Auf ausdrücklichem Wunsch des Kunden übernehmen wir die Abwicklung der Herstellergarantie als zusätzliche Dienstleistung.

#### 1.3 Kauf von Ersatzteilen

##### 1.3.1 Erwerb von Ersatzteilen

Bei uns können Ersatzteile für Elektro- und Haushaltsgeräte erworben werden.

##### 1.3.2 Preise für Ersatzteile

Preise müssen vorab angefragt werden.

##### 1.3.2.1 Einholung von Kostenvoranschlägen für Ersatzteile

Die Einholung eines Kostenvoranschlags ist kostenlos.

##### 1.3.2.2 Gültigkeitsdauer

Kostenvoranschläge für Ersatzteile sind 28 Tage lang gültig.

##### 1.3.3 Bestellung von Ersatzteilen

Eine Bestellung erfolgt nach ausdrücklicher schriftlicher oder mündlicher Zustimmung des Kunden.

##### 1.3.3.1 Lieferzeit bei Bestellung

Die Lieferzeiten für nicht lagernde Ersatzteile beträgt üblicherweise eine Woche, in seltenen Fällen bis zu 3 Wochen oder mehr.

##### 1.3.4 Rechnungslegung und Abholung

Bei Abholung oder Lieferung wird eine Rechnung erstellt. Es gelten die Zahlungsbedingungen auf der Rechnung.

##### 1.3.5 Ausschluss der Haftung in eigener Sache

Wird ein Ersatzteil vom Kunden selbst eingebaut („eigene Sache“), übernehmen wir keine Haftung - auch nicht für indirekte Schäden (z. B. Wasserschäden oder Brand).

##### 1.3.6 Rückgabe von Ersatzteilen

##### 1.3.6.1 Ausschluss der Rückgabe in eigener Sache ab einem Warenwert von Euro 49,- brutto

Bei einem Warenwert über 49 € brutto ist eine Rückgabe im Fall von Fehldiagnosen durch den Kunden ausgeschlossen.

##### 1.3.6.2 Standard Rücknahmebedingungen

Rückgaben sind möglich, wenn der Artikel defekt oder beschädigt ist, ein falscher Artikel geliefert wurde oder der Artikel nicht der Beschreibung entspricht.

##### 1.3.6.3 Weitere Rückgabegründe

Andere Rückgabegründe müssen von uns geprüft und genehmigt werden.

##### 1.3.6.4 Bereits Benutzte Artikel

Bereits benutzte Artikel werden von uns zuerst überprüft. Zurückgestattet wird der verbleibende geschätzte Restwert des Artikels.

##### 1.3.6.5 Rücksendeformular für Ersatzteile - "RSFE"

Sollte ein Ersatzteil zurückgesendet werden ist dazu unser Rücksendeformular für Ersatzteile "RSFE" zu verwenden. Dieses muss vollständig und korrekt ausgefüllt sein.

##### 1.3.6.6 Rückerstattung

Nach Erhalt der Rücksendung erfolgt die Rückerstattung per Banküberweisung. Die Versandkosten für die Rücksendung werden mit einer Versandkostenpauschale von Euro 9,- brutto abgerechnet.

##### 1.3.7 Stornogebühren bei Annahmeverweigerung

Ersatzteile müssen angenommen werden. Bei Stornierung oder Annahmeverweigerung berechnen wir die entstandenen Kosten (siehe Teil 4.2 - Stornierungen sowie Teil 4.3 - Rücknahme von Waren).

##### 1.3.8 Robinsonkauf, Robinsonware des Kunden

Nicht abgeholt Ersatzteile werden kostenpflichtig eingelagert (siehe Teil 4.4 - Robinsonwaren des Kunden).

##### 1.3.9 Eigentumsvorbehalt - Ware bleibt unser Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung

Sämtliche Ersatzteile bleiben bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum (Judikaturgewohnheitsrecht § 1063 ABGB).

#### 1.4 Bestellung, Kauf und Montage von Garagen- Rolltoren

##### 1.4.1 Kosten für die Angebotserstellung eines Garagen- Rolltoren

Ein Angebot für Garagen-Rolltore wird nach einem Besichtigungstermin (inkl. Ausmessen & Lagebeurteilung) erstellt. Für die Anfahrt wird der Preis einer Zone abgestuft. Wien wird immer als Zone A geführt (siehe Teil 2 - Anfahrt und Preise).

##### 1.4.1.1 Kosten pro Zone

Zone A 0,- Euro brutto

Zone B 60,- Euro brutto

Zone C 100,- Euro brutto

##### 1.4.2 Angebot, Auftragsbestätigung

Dem Angebot folgt per mündlicher oder schriftlicher Zusage eine Auftragsbestätigung. Auftragsbestätigungen haben immer den Charakter einer Unterschrift (siehe Teil 4.1 - Auftrag und Bestätigung sowie Teil 6 - Einverständnis mit unseren AGB und Bedingungen).

#### **1.4.2.1 Gültigkeitsdauer**

Ein Angebot ist 28 Tage gültig.

#### **1.4.3 Details zur Zahlung**

Die Zahlungsdetails sind im jeweiligen Angebot geregelt (siehe Teil 3 - Zahlung).

#### **1.4.4 Auftragserteilung**

Nach Auftragserteilung beginnt die Fertigung. Die Auftragsbestätigung hat Vertragscharakter (siehe Teil 4.1 - Auftrag und Bestätigung).

#### **1.4.5 Lieferzeit**

Die Lieferzeit beträgt in der Regel 5 bis 8 Wochen.

#### **1.4.6 Anlieferung und Montage**

Das Garagen- Rolltor wird von uns zum vereinbarten Termin zum Kunden geliefert und montiert.

#### **1.4.7 Schadloshaltungsklausel - SHK**

Wenn bei der Montage Beschädigungen nicht auszuschließen sind (z. B. an Mauerwerk), behalten wir uns vor die Arbeiten nur unter Anwendung unserer SHK durchzuführen.

#### **1.4.8 Stornierung**

Bei Stornierung nach Auftragserteilung müssen alle bis dahin entstandenen Kosten vom Kunden getragen werden (siehe Teil 4 - Auftragserteilungen, Stornierungen, Rücknahmen und Robinsonwaren).

#### **1.4.9 Robinsonkauf, Robinsonware des Kunden**

Nicht abgeholt Garagen-Rolltore werden kostenpflichtig eingelagert (siehe Teil 4.4 - Robinsonwaren des Kunden).

#### **1.4.10 Eigentumsvorbehalt - Ware bleibt unser Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung**

Die bestellten Garagen- Rolltore bleiben bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum (Judikaturgewohnheitsrecht § 1063 ABGB).

### **1.5 Verleih von Geräten**

#### **1.5.1 Verleih**

Es besteht die Möglichkeit Geräte von uns zu leihen. Dies ist vor allem bei Kaffeevollautomaten beliebt.

#### **1.5.2 Zustandekommen**

Ein Zustandekommen einer Ausleihe kann im Zuge einer Reparatur oder durch kundenseitige Kontaktaufnahme mit uns zustande kommen.

#### **1.5.3 Vertrag für Leihgeräte, VLG**

Bevor Geräte ausgegeben werden können, ist unser Dokument "VLG - Vertrag für Leihgeräte" vollständig und korrekt auszufüllen und zu unterfertigen. In diesem Vertrag sind die Bedingungen (Preis, Dauer der Ausleihe, Rückgabebedingungen, etc.) verbindlich geregelt.

#### **1.5.3.1 Ausleihe ohne Vertrag**

Im Falle einer Ausleihe ohne Vertrag (mündlicher Abschluss, Verweigerung der Vertragsunterzeichnung, etc.) erklärt sich der Kunde mit den von uns gestellten Verleihbedingungen einverstanden.

#### **1.5.4 Rechnungslegung**

Nach Rückgabe aller Leihgeräte und anschließender Prüfung dieser, erfolgt die Rechnungslegung (siehe Teil 3.2 - Rechnungslegung sowie Pflichten des Kunden).

#### **1.5.5 Schadensfall oder Nichtrückgabe des Gerätes**

Im Falle das das Gerät in der Obhut des Kunden beschädigt oder gar entwendet wird, muss dieser für den Schaden in Form einer von uns ausgestellten Rechnung aufkommen.

#### **1.5.6 Höhe des Schadens nach unserem Ermessen**

Wir behalten uns vor die Rechnungssumme für den entstandenen Schaden ohne Angabe von Gründen nach unserem Ermessen unabhängig von der Kaution festzulegen.

#### **1.6 Qualität der Leistung**

##### **1.6.1 Kundenzufriedenheit**

Unsere Leistungen orientieren sich an einer verlässlichen Grundqualität, die auf fachgerechter Ausführung sowie klaren und gegenseitig abgestimmten Vereinbarungen beruht, stets mit dem Ziel einer hohen Kundenzufriedenheit.

##### **1.6.2 Nachhaltigkeit der Leistung**

Die Nachhaltigkeit unserer Leistungen sichern wir durch fachliche Kompetenz, lösungsorientiertes Denken, fundiertes Know-how sowie durch ein faires und transparentes Preis-Leistungs-Verhältnis. Grundlage unserer Leistungen sind die in unseren AGB festgelegten Rahmenbedingungen.

##### **1.6.3 Grenzen der Leistungserwartung**

Es kann in Ausnahmefällen vorkommen, dass aus objektiven Gründen (z. B. stark beschädigte Anlagen, fehlerhafte Fremdmontage, nicht verfügbare Ersatzteile, wirtschaftlich nicht vertretbare Reparatur) kein Ergebnis erzielt werden kann, das aus Kundensicht zufriedenstellen darf. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass solche äußeren Umstände außerhalb unseres Verantwortungsbereichs liegen und nicht als Mangel unserer Leistung gewertet werden können.

##### **1.6.4 Realistische Erwartungshaltung**

Kundenzufriedenheit ist uns sehr wichtig, dennoch muss diese im Rahmen des Zumutbaren bleiben. Übertriebene Erwartungen, unklare oder nachträglich geänderte Anforderungen, sowie unbegründete Reklamationen ohne fachliche Grundlage können wir nicht erfüllen. In solchen Fällen sehen wir uns gezwungen, angemessen und konsequent zu handeln.

#### **1.7 Entfall der Leistungspflicht**

In den folgenden Fällen entfällt unsere Leistungspflicht. Bereits erbrachte Leistungen sind dennoch kostenpflichtig und werden in Rechnung gestellt.

##### **1.7.1 Nichteinhaltung vereinbarter Absprachen**

Wenn der Kunde sich nicht an getroffene Absprachen hält, etwa eine ursprünglich beauftragte Reparatur plötzlich ablehnt oder Leistungen reklamiert, die ausdrücklich beauftragt wurden, entfällt unsere Verpflichtung zur weiteren Leistung.

##### **1.7.2 Fehlende Kooperation des Kunden**

Wird eine erbrachte Leistung nachträglich beanstandet, jedoch eine gemeinsame Begutachtung durch den Kunden verweigert oder verzögert, gehen wir von einer ordnungsgemäßen Ausführung aus. Eine weitere Beurteilung oder Nachbesserung ist in solchen Fällen nicht möglich.

##### **1.7.3 Ablehnung zumutbarer Lösungsvorschläge**

Lehnt der Kunde empfohlene und fachlich sinnvolle Lösungsvorschläge wiederholt ab, entfällt unsere Verpflichtung zur weiteren Leistungserbringung. Dies gilt insbesondere bei unwirtschaftlichen Reparaturwünschen gegen unseren ausdrücklichen Rat.

##### **1.7.4 Unangemessenes Verhalten**

Verbal ausfälliges oder in anderer Weise respektloses Verhalten des Kunden entbindet uns unmittelbar von jeglicher weiteren Leistungspflicht.

##### **1.7.5 Einschaltung Dritter**

Wird zur Beurteilung unserer Leistung eine externe Person oder Institution (z. B. Gutachter, Familienangehörige, Freunde) hinzugezogen, übernehmen wir keine Verantwortung für deren Aussagen oder Einschätzungen. In diesem Fall werden unsere Leistungen beendet und die bis dahin erbrachten Arbeiten abgerechnet.

##### **1.7.6 Nachträgliche Preisbeanstandung**

Ein nachträgliches Infrage stellen der vereinbarten oder bereits berechneten Preise berechtigt nicht zur Verweigerung der Zahlung und hebt unsere Leistungspflicht auf.

**1.7.7 Zahlungsverzug**

Werden vereinbarte Zahlungsfristen überschritten, sehen wir uns von der weiteren Leistungspflicht entbunden (siehe Teil 3.5 - Zahlungsverzug sowie Teil 3.6 - Inkasso).

**1.7.8 Nichtabholung von Waren**

Wird eine gekaufte oder reparierte Ware vom Kunden nicht abgeholt, entfällt jede weitere Leistungspflicht (siehe Teil 4.4 - Robinsonwaren des Kunden).

**1.7.9 Rechtslage bei Vereitelung durch den Kunden**

Im Falle einer mutwilligen oder grob fahrlässigen Vereitelung unserer Leistung durch den Kunden verweisen wir auf § 1168 ABGB (Vereitelung der Ausführung).

**1.8 Pflichten des Kunden**

Die folgenden Kundenpflichten sind Voraussetzung für die Durchführung unserer Leistungen. Bei Nichteinhaltung entfällt unsere Leistungspflicht. Bereits erbrachte Leistungen bleiben in Rechnung gestellt (siehe Teil 3.2 - Rechnungslegung sowie Pflichten des Kunden, Teil 4.2 - Stornierungen sowie Teil 4.3 - Rücknahme von Waren).

**1.8.1 Anerkennung unserer AGB**

Mit der Inanspruchnahme unserer Leistungen erkennt der Kunde unsere AGB in vollem Umfang an. Wir empfehlen daher ausdrücklich, sich im Vorfeld mit den Bedingungen vertraut zu machen.

**1.8.2 Angabe korrekter Kontaktdaten**

Der Kunde ist für die Richtigkeit seiner Kontaktdaten (Name, Anschrift, Telefonnummer etc.) verantwortlich. Entstehende Mehrkosten durch fehlerhafte Angaben (z. B. Rückläufer bei Rechnungsversand) gehen zu Lasten des Kunden.

**1.8.3 Zustimmung zu unseren Methoden**

Durch Inanspruchnahme unserer Leistungen erklärt sich der Kunde mit den von uns gewählten Methoden und Arbeitsweisen einverstanden.

**1.8.4 Ermöglichung von Nachbesserungen**

Dem Kunden ist bewusst, dass für Nachbesserungen mindestens zwei Versuche einzuräumen sind, bevor weitere Ansprüche geltend gemacht werden können.

**1.8.5 Einhaltung vereinbarter Fristen**

Termine und Fristen, die mit dem Kunden vereinbart wurden, sind verbindlich einzuhalten. Versäumte Fristen können zu Zusatzkosten führen, welche dem Kunden in Rechnung gestellt werden (z. B. Stornogebühren, Inkassokosten).

**1.8.6 Umsetzung vereinbarter Vorbereitungsmaßnahmen**

Mit dem Kunden abgestimmte vorbereitende Maßnahmen (z. B. Zugänglichkeit zum Objekt, Freiräumen von Arbeitsbereichen) müssen rechtzeitig umgesetzt werden, damit die Leistung wie geplant erfolgen kann.

**2. Anfahrt und Preise****2.1 Gültigkeit**

Die unter Punkt 2 angeführten Preise und Bedingungen gelten ausschließlich für reguläre Leistungen. Kulanzeistungen wie Rabatte, Rückerstattungen oder kostenlose Arbeitsleistungen sind davon ausgenommen. Ebenso gelten gesonderte Bedingungen für Leistungen, die im Rahmen einer Garantieverlängerung erbracht werden. Diese sind im Dokument "Garantieverlängerungsbedingungen" (kurz "GVB") festgehalten, das auf unserer Website „<https://www.aulehla-wien.at>“ abrufbar ist.

**2.2 Anfahrt und Anlieferung****2.2.1 Unterteilung in Zonen**

Die Anfahrt und Anlieferung ist unterteilt in verschiedenen Zonen, welche nach Kilometer variieren. Wien wird immer als Zone A abgerechnet.

**2.2.2 Definieren der Zonen**

Zone A, 60 Euro brutto: Von Kilometer 0 - 30.

Zone B, 100 Euro brutto: Umgebung Wien von 30 bis 70 Kilometer.

Zone C, 140 Euro brutto: Von Kilometer 70 bis 100.

**2.2.3 Berechnen der Zonen mit Hilfe von Google Maps**

Die Zone kann mit der Google Maps Navigation einfach errechnet werden. Zum Beispiel:

| (Ziel)                | (Weg) | (Berechnung Zone) |
|-----------------------|-------|-------------------|
| 1*** Wien             | -     | A                 |
| 2103 Langenzersdorf   | 5 km  | A                 |
| 2100 Korneuburg       | 12 km | A                 |
| 3400 Klosterneuburg   | 14km  | A                 |
| 2120 Wolkersdorf      | 19 km | A                 |
| 2620 Strasshof        | 25 km | A                 |
| 3002 Purkersdorf      | 24 km | A                 |
| 3430 Tulln            | 38 km | B                 |
| 2020 Hollabrunn       | 46 km | B                 |
| 2130 Mistelbach       | 49 km | B                 |
| 2136 Laa an der Thaya | 62 km | B                 |
| 2700 Wiener Neustadt  | 70 km | B                 |
| 3500 Krems            | 75 km | C                 |
| 3100 St. Pölten       | 90 km | C                 |

**2.2.4 Anfahrt pro Einsatz**

Die Anfahrt wird nur einmal pro Reparaturfall oder Anlieferung berechnet auch wenn mehrere Besuche erforderlich sind.

**2.3 Verrechnung und Pauschalen****2.3.1 Arbeitszeit**

Die Kosten für die Arbeitszeit unserer Dienstleistungen beträgt pro Stunde Euro 118,- brutto und wird immer im Halbstundentakt in Rechnung gestellt. Die kleinste verrechenbare Einheit ist eine halbe Stunde.

**2.3.2 Einheits-/Service- Grundpauschale**

Bei Aufträgen, die durch Unternehmen, Hausverwaltungen oder sonstige gewerbliche Auftraggeber erteilt werden, kommt die Einheits-/Service-Grundpauschale zur Anwendung.

**2.3.2.1 Verrechnung mehrerer Einsätze der selben Liegenschaft**

Mehrere Einsätze in verschiedenen oder derselben Liegenschaft gelten nicht als zusammenhängende Leistung, sondern als separate Aufträge die jeweils einzeln verrechnet werden.

**2.3.2.2 Definition**

Die Einheits-/Service- Grundpauschale ist das kombinierte Paket aus Anfahrt und Arbeit und beinhaltet 30 Minuten Arbeitszeit inklusive der zu fahrenden Entfernung.

**2.3.2.3 Kosten pro Zone**

Zone A 119,- Euro brutto

Zone B 159,- Euro brutto  
Zone C 199,- Euro brutto

### 2.3.3 Anfahrts- und Reparaturpauschale

Aufträge von Privathaushalten werden mit der Anfahrts- und Reparaturpauschale berechnet.

#### 2.3.3.1 Definition

Die Anfahrts- und Reparaturpauschale ist das kombinierte Paket aus Anfahrt und Arbeit und beinhaltet 30 Minuten Arbeitszeit inklusive der zu fahrenden Entfernung.

#### 2.3.3.2 Kosten pro Zone

Zone A 119,- Euro brutto  
Zone B 159,- Euro brutto  
Zone C 199,- Euro brutto

### 2.3.4 Anlieferung inkl. Aufstellung komplett

Anlieferung inkl. Aufstellung komplett ist das kombinierte Paket aus Anlieferung und Aufstellung des Gerätes beim Kunden Vor-Ort.

#### 2.3.4.1 Kosten pro Zone

Zone A 89,- Euro brutto  
Zone B 129,- Euro brutto  
Zone C 169,- Euro brutto

### 2.3.5 Anlieferung inkl. Montage komplett

Anlieferung inkl. Montage komplett ist das kombinierte Paket aus Anlieferung und Montage der Ware oder Weißware beim Kunden Vor-Ort.

#### 2.3.5.1 Kosten pro Zone

Zone A 149,- Euro brutto  
Zone B 189,- Euro brutto  
Zone C 229,- Euro brutto

### 2.4 Einholung von Kostenvoranschlägen

Die Kosten und Bedingungen für die Einholung von Kostenvoranschlägen sind in den jeweiligen Leistungs- und Dienstleistungskapiteln zu entnehmen (siehe Teil 1.1.3 - Einholung von Kostenvoranschlägen für Reparaturen, Teil 1.2.1.1 - Einholung von Kostenvoranschlägen von Weißwaren und Neugeräten, Teil 1.3.2.1 - Einholung von Kostenvoranschlägen für Ersatzteile sowie Teil 1.4.1 - Kosten für die Angebotserstellung eines Garagen- Rolltores).

### 2.5 Material- und Ersatzteilepreise

Die Kosten für benötigtes Material und Ersatzteile sind in den oben genannten Preisen nicht enthalten und werden gesondert gemäß aktueller Preisliste berechnet. Ersatzteile, die speziell bestellt werden müssen, können mit einer Bearbeitungspauschale versehen sein.

### 2.6 Zusatzkosten bei Wartezeiten vor Ort

Sollte es bei der Ankunft vor Ort zu Wartezeiten kommen, die nicht durch unser Verschulden entstehen (z.B. unzugängliche Baustelle, kein Ansprechpartner), wird die Wartezeit als reguläre Arbeitszeit in Rechnung gestellt (siehe Teil 1.8 - Pflichten des Kunden).

### 2.7 Zuschläge außerhalb der regulären Arbeitszeit

Für Einsätze außerhalb unserer regulären Geschäftszeiten sowie an Wochenenden oder Feiertagen wird ein Zuschlag von 50% auf Arbeitszeit und Anfahrt berechnet, sofern nicht anders vereinbart.

### 2.8 Stornierungen

Gebühren für Stornierungen sind in Teil 4.2 - Stornierungen erfasst (siehe Teil 4.2 - Stornierungen).

### 2.9 Rücknahmen

Gebühren für die Rücknahme von Waren sind in Teil 4.3 - Rücknahme von Waren erfasst (siehe Teil 4.3 - Rücknahme von Waren)

### 3. Zahlung

#### 3.1 Zahlungsart und Zahlungsfrist

##### 3.1.1 Zahlungsart

Die Bezahlung erfolgt grundsätzlich per Banküberweisung. Barzahlungen sind nur in begründeten Ausnahmefällen möglich.

##### 3.1.2 Zahlungsfrist

Die Zahlungsfrist richtet sich nach dem auf der jeweiligen Rechnung angegebenen Datum.

##### 3.1.3 Überschreiten der vereinbarten Zahlungsfrist

Wir weisen darauf hin, dass sämtliche Gewährleistungs- und Garantieansprüche bei Zahlungsverzug ausgeschlossen sind.

##### 3.2 Rechnungsstellung sowie Pflichten des Kunden

##### 3.2.1 Rechnungsausstellung

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und gekauften Waren wird eine ordnungsgemäße Rechnung ausgestellt.

##### 3.2.2 Erhalt der Rechnung

Die Rechnung kann nach Wunsch des Kunden entweder in Papierform (persönlich oder per Post) oder digital als PDF-Datei per E-Mail oder Messenger übermittelt werden.

##### 3.2.3 Zustellprobleme bei Rechnungen

Da E-Mails vereinzelt nicht beim Kunden ankommen können, etwa weil sie z.B. unbeabsichtigt im Spam Ordner landen oder auch Postsendungen verloren gehen, weisen wir darauf hin: Ein behaupteter Nichterhalt der Rechnung entbindet nicht von einer Zahlungspflicht und kann bei Zahlungsverzug nicht als Einwand gegen daraus entstehende Mahn- oder Inkassokosten geltend gemacht werden.

##### 3.2.3.1 Mitwirkungspflicht des Kunden bei Rechnungszustellung

Sollte der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Leistungserbringung keine Rechnung erhalten haben, ist dieser verpflichtet, aktiv Kontakt mit uns aufzunehmen. Erfolgt dies nicht, trägt dieser sämtliche Mehrkosten, die durch eine unterbliebene Mitwirkung entstehen.

##### 3.2.4 Recht und Judikatur im Fall einer Rechnungsanfechtung

Im Falle einer kundenseitigen Anfechtung einer Rechnung wird explizit auf folgende Rechtslage verwiesen:  
(siehe §§ 1152, 1168 sowie 1168a ABGB).

### 3.3 Anzahlung

#### 3.3.1 Grundsatz

Anzahlungen sind möglich, es besteht jedoch kein Anspruch darauf.

#### 3.3.2 Konditionen

Je nach individuellem Fall kann diese gänzlich abgelehnt oder zu einem angepassten Preis (Risikogebühr, etc.) angeboten werden.

#### 3.3.3 Bonitätsprüfung des Kunden

Wir behalten uns das Recht vor, eine Bonitätsprüfung durchzuführen. Diese kann auch bei Nichtzustandekommen einer Vereinbarung verrechnet werden.

#### 3.3.4 Zustandekommen des Anzahlungsauftrages

Ein Anzahlungsauftrag basiert immer auf einem von uns erstellten Kostenvoranschlag.

### 3.3.5 Details zur Auftragsbestätigung

Die Auftragsbestätigung gilt als verbindliche Annahme des Auftrags und entspricht einer Unterschrift. Ihr geht stets eine mündliche oder schriftliche Zusage des Kunden voraus.

#### 3.3.5.1 Inanspruchnahme

Ebenso erklärt sich der Kunde mit der Inanspruchnahme des Anzahlungsauftrages automatisch mit unseren AGB, Bedingungen und Vereinbarungen einverstanden (siehe Teil 4.1 - Auftrag und Bestätigung sowie Teil 6 - Einverständnis mit unseren AGB und Bedingungen).

#### 3.3.6 Ablauf der Zahlungen, Rechnungsmodell

Die Anzahlung wird mittels Teilrechnung verrechnet. Nach Abschluss der Leistung folgt die Schlussrechnung.

#### 3.3.7 Zahlungseingang der Anzahlung

Unsere Leistung beginnt erst nach Eingang der Anzahlung auf unserem Bankkonto.

#### 3.3.8 Ausstiegsklausel im Falle eines Zahlungsverzuges

Erfolgt die Anzahlung nicht, wird die Vereinbarung hinfällig. Bereits entstandene Kosten werden über eine Schlussrechnung abgerechnet (siehe Teil 3.5 - Zahlungsverzug sowie 3.6 - Inkasso).

#### 3.3.9 Eigentumsvorbehalt - Ware bleibt unser Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung

Die per Anzahlung gekaufte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum. Mit dem Eingang der Schlussrechnung auf unserem Bankkonto geht die Ware in den Besitz des Kunden über (Judikaturgewohnheitsrecht § 1063 ABGB).

### 3.4 Ratenzahlung

#### 3.4.1 Möglichkeit und Rechtsanspruch

Ratenzahlungen sind möglich, jedoch besteht kein Anspruch darauf.

#### 3.4.2 Vertrag für Ratenzahlungsvereinbarungen, RZV

Bevor eine Ratenzahlung akzeptiert werden kann, ist unser Dokument "RZV - Vertrag für Ratenzahlungsvereinbarungen" vollständig und korrekt auszufüllen und zu unterfertigen.

#### 3.4.2.1 Ratenzahlung ohne Vertrag

Auch bei mündlicher Ratenvereinbarung oder fehlender Vertragsunterzeichnung gelten unsere Bedingungen als akzeptiert.

#### 3.4.3 Konditionen

Ratenzahlungen können abgelehnt oder mit Aufpreis (z. B. Risikozuschlag) angeboten werden. Zusätzlich fällt eine Verwaltungspauschale von 10 % des Warenwertes an.

#### 3.4.4 Bonitätsprüfung des Kunden

Wir behalten uns Außerdem vor eine Bonitätsprüfung des Kunden durchzuführen. Diese wird auch bei nicht Zustandekommen einer Ratenzahlungsvereinbarung in Rechnung gestellt.

#### 3.4.5 Ausstiegsklausel im Falle eines Zahlungsverzuges

Im Fall dass keine oder nur sehr spärliche Zahlungen erfolgen wird die Ratenzahlungsvereinbarung nichtig und der gesamte Betrag sofort fällig. (siehe Teil 3.5 - Zahlungsverzug sowie Teil 3.6 - Inkasso).

#### 3.4.6. Verzugsregelung

Im Falle des Verzugs einer Rate um mehr als 30 Tage behalten wir uns vor Verzugszinsen in Höhe von 17 % p.a. zu berechnen.

#### 3.4.7 Eigentumsvorbehalt - Ware bleibt unser Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung

Die per Ratenzahlung gekaufte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum. Mit dem Eingang der letzten Rate auf unserem Bankkonto geht die Ware in den Besitz des Kunden über (Judikaturgewohnheitsrecht § 1063 ABGB).

### 3.5 Zahlungsverzug

#### 3.5.1 Sachlage

Bei schwerwiegenden Zahlungsverzügen sehen wir uns gezwungen, konsequent zu handeln. Wir empfehlen, die Zahlungsfristen einzuhalten.

#### 3.5.2 Entfall von Leistungen

Bei mangelnder Zahlungssicherheit behalten wir uns vor, laufende Leistungen einzustellen (siehe auch Teil 1.7 - Entfall von Leistungen).

#### 3.5.3 Entfall von Rabatten

Bei Überschreitung der Zahlungsfrist können sämtliche auf der Rechnung gegebene und ausgewiesene Rabatte nachverrechnet werden.

#### 3.5.4 Einbehaltung von Kundengeräten

Für die Dauer des Zahlungsverzuges behalten wir Geräte des Kunden ein. Eine Übergabe erfolgt erst nach Begleichung aller offenen Forderungen.

#### 3.5.5 Rückforderung der Ware vom Kunden, Wertverlust

Wir behalten uns bei Zahlungsverzug vor die Waren vom Kunden Zurückzufordern. Der Wertverlust von Waren sowie die Rückholung dessen wird dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Inanspruchnahme unserer Leistungen stellt eine uneingeschränkte Zustimmung dar (siehe Teil 6 - Einverständnis mit unseren AGB und Bedingungen).

#### 3.5.6 Verrechnung von Gebühren

Alle Kosten wie Mahngebühren, Inkasso- und Gerichtskosten werden in voller Höhe in Rechnung gestellt, auch bei kleinen Beträgen ohne Obergrenze.

### 3.6 Inkasso

#### 3.6.1 Sachlage

In bestimmten Fällen ist der Einsatz eines Inkassobüros leider unumgänglich. Ebenso weisen wir darauf hin, dass eine gerichtliche Einforderung inkl. aller zugehörigen Zusatzkosten, direkt ohne Umwege erfolgen kann.

#### 3.6.2 Negative Liquidität

Sobald ein Inkassoverfahren eingeleitet wurde, kann dieses nicht mehr kostenfrei rückgängig gemacht werden.

#### 3.6.3 Vollzug

Ab Beginn des Inkassoverfahrens erfolgt die weitere Abwicklung ausschließlich über unseren Partner. Forderungen werden auch gerichtlich geltend gemacht.

#### 3.6.4 Kosten

Versuche der Abwehr führen zu keiner Reduktion der Forderung, sondern erhöhen lediglich die Gesamtkosten – auch bei geringen Ausgangsbeträgen.

#### 3.6.5 Zeitpunkt

Wir weisen darauf hin, dass das Inkassoprozedere direkt nach dem Fristablauf in die Wege geleitet wird. Eine Mahnung kann, muss aber nicht erfolgen.

### 4. Auftragserteilungen, Stornierungen, Rücknahmen und Robinsonwaren

#### 4.1 Auftrag und Bestätigung

##### 4.1.1 Auftragserteilung

Die Erteilung eines Auftrages erfolgt immer auf Basis einer mündlichen oder schriftlichen Zusage des Kunden.

##### 4.1.2 Auftragsbestätigung

Nach der Zusage des Kunden kann (z.B. im Falle einer Ratenzahlung oder auf Wunsch des Kunden) eine Auftragsbestätigung ausgestellt werden.

#### 4.1.2.1 Unterschrift

Die Auftragsbestätigung gilt als verbindliche Annahme und entspricht einer Unterschrift (siehe Teil 6 - Einverständnis mit unseren AGB und Bedingungen).

#### 4.1.3 Stornierung unsererseits

Wir behalten uns vor Aufträge ohne Angaben von Gründen abzulehnen oder unmittelbar zu stornieren.

#### 4.1.4 Recht und Judikatur in Sachen Auftragsvereinbarung

In Sachen Auftragsvereinbarung wird explizit auf folgende Rechtslage verwiesen:

Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB) § 883 - Form der Verträge.

#### 4.2 Stornierungen

Die Bedingungen für Stornierungen sind den entsprechenden Teilen unserer AGB zu entnehmen (siehe Teil 1.1.6.1 - Stornogebühr bei Nichtanwesenheit des Kunden, 1.1.6.2 Stornogebühr bei Nichtabsage, Teil 1.1.20 - Rücktrittsfristen für Reparaturdienstleistungen, 1.2.7 - Rückgabe von Elektrogeräten und Weißwaren, Teil 1.3.6 - Rückgabe von Ersatzteilen sowie Teil 1.4.8 - Stornierung).

#### 4.3 Rücknahme von Waren

Die Bedingungen für die Rücksendungen von Waren (Fristen, Zustand der Ware und etwaiger Abzüge) sind den entsprechenden Teilen unserer AGB zu entnehmen (siehe Teil 1.2.7 - Rückgabe von Elektrogeräten und Weißwaren sowie Teil 1.3.6 - Rückgabe von Ersatzteilen).

#### 4.3.1 Rücksendeformulare

Die Rücknahme von bei uns gekauften Waren (Weißwaren, Geräte und Ersatzteile) ist nur mit unseren Rücksendeformularen "RSFE" (Rücksendeformular für Ersatzteile) sowie "RSFG" (Rücksendeformular für Geräte) möglich. Wir Ersuchen um vorherige Kontaktaufnahme (siehe Teil 1.2.7.2 - Rücksendeformular für Geräte - "RSFG" sowie Teil 1.3.6.5 - Rücksendeformular für Ersatzteile - "RSFE").

#### 4.4 Robinsonwaren des Kunden

##### 4.4.1 Definition von Robinsonwaren

Als "Robinsonwaren" bezeichnen wir vom Kunden bei uns gekaufte Waren sowie vom Kunden zwecks einer Reparatur zu uns gebrachte Geräte und sonstiges Zubehör das nicht mehr abgeholt wird.

##### 4.4.2 Lagerung

Robinsonwaren werden 2 Wochen nach Information des Kunden über eine erfolgreiche oder auch nicht erfolgreiche Fertigstellung kostenpflichtig eingelagert. Dies betrifft auch Waren, deren Eigentümer nicht zur Abholung erscheinen bzw. die "verschollen" sind.

##### 4.4.3 Lagerkosten

Die Lagerkosten betragen Euro 1,- brutto pro Tag für Geräte und sonstiges Zubehör, das leicht transportabel ist (Kaffeemaschinen, Staubsauger, etc.). Für Weißwaren (Waschmaschinen, Geschirrspüler, etc.) sowie für Garagen-Rolltore sind pro Weißware oder Rolltor Euro 1.50,- brutto pro Tag fällig. Gegen Begleichung der Lagergebühren kann die Ware abgeholt werden (siehe Teil 1.7 - Entfall von Leistungen).

##### 4.4.4 Lagerzeit

Die Robinsonwaren w höchstens 1 Jahr, mindestens jedoch für 2 Monate je nach Lagerstand nach unserem Ermessen eingelagert.

##### 4.4.5 Schäden oder Verlust durch unabwendbare Ereignisse

Für Robinsonwaren wird im Falle eines Schadens (Transportschäden, Lagerschäden, etc.), Diebstahls oder sonstige Ereignisse von höherer Gewalt keine Haftung übernommen.

##### 4.4.6 Auslagerung, Verfall der Robinsonware

Wird die Robinsonware bis zu einem bestimmten Zeitpunkt nicht abgeholt, wird diese Ausgelagert und verfällt. Die Inanspruchnahme unserer Leistungen stellt eine uneingeschränkte Zustimmung dar (siehe Teil 6 - Einverständnis mit unseren AGB und Bedingungen).

#### 5. Schaden und Folgeschäden

##### 5.1 Durch uns verursachte Schäden und Folgeschäden

Für von uns verursachte Schäden haften wir im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften.

##### 5.2 Ausschluss der Haftung unsererseits

Sollten die nachfolgenden Punkte zutreffen, haften wir nicht für daraus resultierende Schäden oder Folgeschäden. Reparaturen, Montagen oder vergleichbare Dienstleistungen werden unter diesen Voraussetzungen auf Wunsch dennoch durchgeführt und gemäß unseren Tarifen berechnet (siehe Teil 2 - Anfahrt und Preise).

##### 5.2.1 Unvermeidbare und nicht vorhersehbare Schäden und Folgeschäden

Wir haften nicht für Schäden, die trotz sachgemäßer Durchführung unserer Leistungen entstehen und zum Beispiel auf vorhandene Vorschäden, verdeckte Mängel oder auslösenden Fehlerschutz (z. B. FI-Schalter) zurückzuführen sind.

##### 5.2.2 Unprofessionell montierte Anlagen und Geräte des Kunden

Für Schäden an oder durch Geräte und Anlagenteile, die nicht fachgerecht oder unsachgemäß vom Kunden oder Dritten installiert oder montiert wurden, übernehmen wir keine Haftung.

##### 5.2.3 Kundenseitig unsachgemäß durchgeführte Reparaturen

Für Schäden, die auf frühere unsachgemäße Reparaturversuche oder Manipulationen durch den Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, übernehmen wir keine Haftung.

##### 5.2.4 Vom Kunden bereitgestelltes Material oder Ersatzteile

Für Schäden, die aus der Verwendung vom Kunden beigestellter Geräte, Ersatzteile oder Materialien entstehen, haften wir nicht.

##### 5.2.5 Verwahrlöste Umgebung des Kunden

Wir haften nicht für Schäden oder Folgeschäden, die auf die unsachgemäße oder vernachlässigte Umgebung am Einsatzort zurückzuführen sind (z. B. Feuchtigkeit, Schimmel, Schädlingsbefall, instabile Stromversorgung, überlastete Steckdosenleisten usw.).

##### 5.2.6 Verwahrlöste Geräte des Kunden

Für Schäden an Geräten oder Anlagenteilen, die in einem verwahrlösten Zustand übergeben werden (z. B. Wasserschäden, Korrosion, Tierbisse), übernehmen wir keine Haftung - auch nicht für Folgeschäden, die sich erst nach der Reparatur zeigen.

##### 5.2.7 Unsachgemäße Handhabung von Kundenseite

Für Schäden, die durch fehlerhafte Bedienung, inkorrekte Nutzung oder Nachlässigkeit des Kunden oder Dritter nach unserer Leistung entstehen, wird keine Haftung übernommen.

##### 5.2.8 Materialfehler

Für Schäden durch Materialfehler haften wir nur dann, wenn das Material von uns geliefert und die Fehlerhaftigkeit bei Übergabe erkennbar war. Für Schäden an Geräten durch verdeckte Mängel, Alterung oder Serienfehler übernehmen wir keine Haftung.

##### 5.2.9 Schäden durch Hilfestellung unsererseits zur „eigenen Sache“

Werden von uns Informationen, Hilfestellungen oder telefonische Ferndiagnosen gegeben, gelten diese als unverbindliche Unterstützung. Eine Haftung für Schäden, die durch eigenständige Durchführung auf Basis unserer Hinweise entstehen, ist ausgeschlossen. Dies betrifft auch die Bereitstellung von Dokumentation oder Links.

##### 5.2.10 Zweckentfremdung oder Nutzung entgegen Herstellerangaben

Für Schäden, die durch einen nicht vorgesehenen Gebrauch, Umbauten oder Modifikationen der Geräte durch den Kunden entstehen, übernehmen wir keine Haftung.

**5.2.11 Spätfolgende Schäden nach Reparaturausführung**

Treten Schäden oder Funktionsstörungen nicht unmittelbar nach unserer Leistung auf, sondern erst zu einem späteren Zeitpunkt, ist ein direkter Zusammenhang mit unserer Tätigkeit vom Kunden nachzuweisen. Eine pauschale Haftung unsererseits ist ausgeschlossen.

**5.2.12 Unabwendbare Ereignisse**

Im Falle eines Diebstahls sowie vergleichbaren oder ähnlichen Ereignissen von höherer Gewalt kann von uns keine Haftung übernommen werden.

**5.2.13 Elektrische Sicherheit und Inbetriebnahme**

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass elektrische Absicherungen (z. B. FI-Schalter, Erdung, Sicherungen) dem Stand der Technik entsprechen. Schäden durch fehlende oder mangelhafte Absicherung liegen außerhalb unseres Haftungsbereichs.

**5.2.14 Ablehnung oder Abbruch bei Sicherheitsrisiken**

Wir behalten uns vor, eine Reparatur abzulehnen oder abzubrechen, wenn Sicherheitsrisiken bestehen (z. B. Stromschlaggefahr, Brandgefahr, instabile Verkabelung, feuchte Umgebungen). Für daraus resultierende Schäden oder Terminverzögerungen übernehmen wir keine Haftung.

**6. Einverständnis mit unseren AGB und Bedingungen****6.1 Anwendung unserer AGB und Bedingungen**

Wir sind ausschließlich unter Zugrundelegung unserer AGB und Bedingungen tätig.

**6.2 Gültigkeit für Privat- und Geschäftskunden**

Unsere AGBs und Bedingungen gelten gleichermaßen für Verbraucher (Privatkunden) und Unternehmer (gewerbliche Kunden), sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.

**6.3 Einverständnis**

Als Käufer oder Konsument eines Produktes oder einer Dienstleistung von "Christian Aulehla e.U." erklärt sich der Kunde ab dem Zeitpunkt einer Auftragserteilung an uns automatisch mit allen unseren AGB, Bedingungen und Vereinbarungen einverstanden.

**6.4 Geltung**

Unsere AGBs und Bedingungen gelten verbindlich, auch dann wenn der Kunde keine Kenntnis davon hat oder diese erst zu einem späteren Zeitpunkt erlangt. Die Inanspruchnahme unserer Leistungen stellt eine uneingeschränkte Zustimmung dar (siehe Teil 4.1 - Auftrag und Bestätigung).

**6.5 Wirksamkeit**

Sollten ein oder mehrere Teile unserer AGB und Bedingungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Teile unberührt.

**6.6 Gültigkeit und Version**

Es gilt immer die jeweils aktuellste Version unserer AGB und Bedingungen. Diese sind auf der Website "<https://www.aulehla-wien.at>" abrufbar.

**6.7 Änderungen und Anpassungen**

Später hinzugefügte Neuerungen, Anpassungen oder Änderungen unserer AGB und Bedingungen ersetzen rückwirkend vorherige Versionen.

**6.8 Zugrundelegung und Rangordnung von unseren AGB und Bedingungen****6.8.1 Zugrundelegung**

Alle unsere Bedingungen und Vereinbarungen liegen ausnahmslos unserer AGB zugrunde.

**6.8.2 Rangordnung**

Bei Widersprüchlichkeiten zwischen unseren Bedingungen und der AGB ist folgende Rangordnung einzuhalten.

**6.8.3 Liste aller unserer Dokumente sortiert nach Rangordnung**

| (Rang) | (Kürzel) | (Bezeichnung)                          | (Version)  |
|--------|----------|--|------------|
| 1.     | SHK      | Schadloshaltungsklausel                | 16.05.2025 |
| 2.     | AGB      | Allgemeine Geschäftsbedingungen        | 15.01.2026 |
| 3.     | GBV      | Garantieverlängerungsbedingungen       | 29.08.2025 |
| 4.     | ZES      | Vertrag Zession                        | 16.05.2025 |
| 4.     | VLG      | Vertrag Leihgeräte                     | 28.07.2024 |
| 4.     | RZV      | Vertrag Ratenzahlungsvereinbarung      | 29.10.2024 |
| 5.     | FRA      | Erfassung Kundendaten Reparaturauftrag | 17.12.2024 |
| 5.     | RSFG     | Rücksendeformular Geräte               | 25.06.2024 |
| 5.     | RSFE     | Rücksendeformular Ersatzteile          | 25.06.2024 |

**6.8.4 Fremde Dokumente und Schriftstücke**

Dokumente und Schriftstücke die nicht im oberen Teil aufgelistet sind, stammen nicht von uns und werden auch nicht anerkannt.

**6.9 Vorrang der gelebten Vertragspraxis vor widersprechenden AGB-Klauseln**

Weichen einzelne Bestimmungen unserer AGB von der im Rahmen der Geschäftsbeziehung regelmäßig gelebten Vertragspraxis ab, sei es durch wiederkehrende Verhaltensweisen, mündliche Absprachen oder schlüssiges Verhalten, so gilt im Zweifel die gelebte Praxis als vorrangig.

**6.9.1 Keine Berufung auf unsere AGB gegen die gelebte Vertragspraxis**

Der Kunde kann sich nicht nachträglich auf einzelne Punkte unserer AGB berufen, wenn diese im Widerspruch zur bisherigen einvernehmlich gelebten Praxis stehen.

**6.9.2 Recht und Judikatur hinsichtlich Vertrauensprinzip**

Maßgeblich hierzu ist das Vertrauensprinzip unter Berücksichtigung des Grundsatzes von Treu und Glauben (§§ 864, 914 ABGB).

**6.10 Datenschutz**

Wir verweisen auf unsere Datenschutzerklärung. Diese ist auf "<https://www.aulehla-wien.at/datenschutz>" abrufbar.

**6.10.1 Weitergabe von Kundendaten**

Im Zuge einer Reparatur, Ersatzteilbestellung, Neugeräteleiherung oder eines sonstigen Kundenwunsches kann es notwendig sein, dass Kundendaten (Name, Anschrift, Telefonnummer, Gerätedaten, etc.) weitergegeben werden müssen.

**6.11 Beweispflicht**

Die Beweispflicht liegt in allen Punkten und Angelegenheiten ausnahmslos beim Konsumenten oder Kunden.

**6.12 Gerichtsstand und Kaufrecht**

Es gilt das Recht der Republik Österreich unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts. Nach unserer Wahl ist der ausschließliche Gerichtsstand Wien (Handelsgericht Wien).

**7. Nachwort - Kurze, verständliche Zusammenfassung unserer AGB**

Zur besseren Nachvollziehbarkeit möchten wir Ihnen unsere Grundsätze in vereinfachter Form näherbringen.

**Preisinformation im Voraus**

Wir bitten unsere Kunden, sich vor Terminbuchungen über unsere aktuellen Preise zu informieren - insbesondere, wenn zusätzliche Leistungen oder Ausgaben zu erwarten sind. Unsere Preisstruktur ist auf der Website öffentlich und transparent einsehbar.

**Keine Diskussionen über Qualifikationen oder Preisvergleiche**

Für unsere Leistungen ist keine akademische oder spezifisch fachliche Ausbildung auf Kundenseite erforderlich. Diskussionen über unsere Preisgestaltung im Vergleich zu anderen Anbietern, insbesondere aus dem Ausland oder deutlich günstigeren Märkten, führen wir grundsätzlich nicht. Unsere Preise spiegeln die Qualität, Fachkenntnis und Verantwortung wider, die wir in jede Arbeit einbringen.

**Verantwortungsvolle Arbeitsweise**

Unsere Leistungen basieren auf nachvollziehbaren und fair kalkulierten Preisen. Wir setzen auf langfristige Kundenzufriedenheit statt kurzfristiger Lösungen. Auch wenn heute viele Entscheidungen spontan getroffen werden, streben wir nach Lösungen, die für beide Seiten nachvollziehbar und tragfähig sind.

**Bezahlung und Inkassoverfahren**

Wir erwarten die Begleichung unserer Rechnungen in der vereinbarten Frist. Sollte dies nicht geschehen, behalten wir uns vor den Rechtsweg zu beschreiten. Dabei gilt kein Mindestbetrag, ab dem solche Maßnahmen in Betracht gezogen werden. Natürlich versuchen wir zuvor gemeinsam eine Lösung zu finden.

**Kundendaten & Falschangaben**

Bitte beachten Sie, dass wir auf korrekte Angaben zu Name, Anschrift und Erreichbarkeit angewiesen sind. Leider erreichen uns vereinzelt fehlerhafte oder bewusst falsche Angaben. Wir bitten um Verständnis, dass wir in solchen Fällen von einer Zusammenarbeit Abstand nehmen müssen.

Stand 15.01.2026

