

Leistungsbeschreibung vilisto Wartung

1. Wartungsleistungen

- 1.1. **Online-Monitoring.** Überwachung der Gateways und der Thermostate (auch „vilisto.thermo“) per Online-Verbindung (remote/online) zur Behebung von Problemen und zur Feststellung, ob ein Vor-Ort Wartungstermin erforderlich ist („Online-Monitoring“). Das Online Monitoring erfolgt kontinuierlich automatisiert und bei konkretem Bedarf (z.B. Fehlermeldung des Kunden).
- 1.2. **Updates.** Aufspielen von verfügbaren Softwareupdates über eine Online-Verbindung auf das Gateway (Updates beinhalten kleinere Funktionsverbesserungen und ggf. Fehlerbehebungen).
- 1.3. **Vor-Ort-Wartungstermin.** Sollten sich Probleme durch das Online-Monitoring auch unter Mithilfe des Kunden nicht beheben lassen, wird vilisto zur Behebung folgender Probleme einen Vor-Ort Wartungstermin wahrnehmen. Die Zahl der Vor-Ort Wartungstermine ist auf maximal 2 Termine je Quartal beschränkt. Termine, die im Rahmen der Gewährleistung auf Leistungen aus dieser Leistungsbeschreibung oder anderen Verträgen zwischen vilisto und dem Kunden notwendig werden, werden nicht auf das Kontingent von Vor-Ort Wartungsterminen angerechnet. Für Wartungstermine, die darüber hinaus gehen, oder die auf Kundenwunsch aus anderen Gründen erfolgen, gilt unsere aktuelle Preisliste (zusätzliche Vor-Ort Termine):
 - a) **Konfigurationsprobleme**
Ein Gateway oder vilisto.thermo sendet aufgrund von fehlerhafter Konfiguration dauerhaft keine Daten zur Online Plattform (auch „vilisto.insight“), oder ein Thermostat zeigt aufgrund von Einstellungen, die nicht per Fernwartung vorgenommen werden, wiederholt ein fehlerhaftes Verhalten. Die vorgenannten Punkte gelten nur sofern der Kunde durch Umbauten oder Ähnliches nicht selbst der Verursacher der Probleme ist.
 - b) **Funkverbindungsprobleme**
Ein Thermostat hat zu mehr als 20% der Zeit über einen Zeitraum von mindestens einen Monat keine stabile Funkverbindung, obwohl sich das Gateway an der von vilisto installierten Position befindet.
 - c) **Austausch der Geräte, sofern der Austausch aufgrund von Gewährleistung aus anderen Vereinbarungen mit vilisto (z.B. Kauf von Geräten) nötig ist.**
 - d) **Die Beseitigung von Mängeln in Form von Reparatur oder Ersatz von mangelhaften Geräten ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Dies erfolgt im Rahmen der Bestimmungen zur Gewährleistung für die Geräte und soweit keine Gewährleistung greift, auf Basis separater Vergütung gemäß unserer Preisliste.**
- 1.4. **Batteriebereitstellung**
 - a) Für leere Batterien, die durch den Einsatz in vilisto.thermo entleert wurden, stellt vilisto für die Grundlaufzeit des Wartungsvertrages von fünf (5) Jahren Ersatz ohne weitere Kosten frei Haus bereit, sofern der Kunde die Vergütung für die gesamte Grundlaufzeit vollständig im Voraus entrichtet. Dies gilt entsprechend auch für jede vereinbarte Verlängerung des Wartungsvertrages um jeweils weitere fünf (5) Jahre, vorausgesetzt, dass auch die Vergütung für die jeweilige Verlängerung vollständig im Voraus gezahlt wird. Sofern keine Grundlaufzeit von fünf (5) Jahren vereinbart wird, die Vergütung für die Grundlaufzeit nicht vollständig im Voraus gezahlt wird, nach Ablauf der Grundlaufzeit keine Verlängerung um weitere fünf (5) Jahre erfolgt, oder zwar eine Verlängerung des Wartungsvertrages um weitere fünf (5) Jahre vereinbart wird, die Vergütung für diese Verlängerung jedoch nicht vollständig im Voraus entrichtet wird, besteht kein Anspruch auf die kostenfreie Bereitstellung von Batterieersatz durch vilisto. In diesem Fall kann der Kunde einzelne Batteriepacks nach Maßgabe von Ziffer 3 dieser Leistungsbeschreibung bei vilisto erwerben. vilisto übernimmt auch die Entsorgung der leeren Batterien, sofern diese zu vilisto geliefert werden.
 - b) Der Austausch der Batterien erfolgt durch den Kunden selbst.

2. Mitwirkung

Gemäß der *Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Wartung einer vilisto Heizungssteuerung und Bereitstellung von vilisto.insight“* ist der Kunde verpflichtet bei der Problembehebung im Rahmen seiner Möglichkeiten mitwirken. Dazu gehören insbesondere die folgenden Punkte.

- 2.1. **Anschlüsse für Gateways.** Falls im Rahmen von Konfigurations- oder Funkverbindungsproblemen weitere Gateways installiert werden müssen, wird der Kunde vilisto weitere Anschlüsse gemäß den Systemanforderungen zur Verfügung stellen.
- 2.2. **Austausch einzelner Thermostate.** Sollten einzelne Thermostate aufgrund von Defekten getauscht werden müssen, wird der Kunde dies selbst durchführen. Der Kunde wird bis zu 5 Thermostate je Monat selbst tauschen. Er wird hierbei online oder per Telefon von vilisto unterstützt.
- 2.3. **Ausführen einfacher Maßnahmen vor Ort.** Sollte es im Rahmen des Online-Monitoring zur Behebung oder zur Identifizierung von Problemen notwendig sein, einfache Tests am Thermostat oder Gateway vor Ort durchzuführen, wird der Kunde insbesondere folgende Aufgaben durchführen:
- Neustart von Gateways oder Thermostaten durchführen.
 - Testen ob an einem Thermostat oder Gateway die LEDs leuchten oder nicht.
 - Überprüfen der Kabelverbindungen eines Gateways.
 - Überprüfen der Anschlussmutter und ggf. nachziehen der Mutter mit einer Rohrzanze oder Austausch eines defekten Adapters.

3. Zusatzleistungen

Der Kunde kann zusätzlich zu den im Vertrag enthaltenen Inklusivleistungen weitere Leistungen bei vilisto in Auftrag geben. Dafür gilt die folgende Preisliste zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer. Die Preise können durch vilisto geändert werden. Dies wird dem Kunden mindestens 4 Wochen vor Inkrafttreten der Änderung mitgeteilt.

Preisliste für zusätzliche Vor-Ort Termine

<i>Anfahrtspauschale</i>	Abgerechnet nach Entfernung vom Hauptsitz der vilisto GmbH	50,00 €
	Zusätzlich ab einer Entfernung von:	
	6-30 km	50,00 €
	31-100 km	100,00 €
	101-300 km	200,00 €
	301-600 km	350,00 €
	Mehr als 600km	Nach Vereinbarung
<i>Arbeitszeit</i>	Stundensatz (abgerechnet wird im 5 Minuten Takt)	80,00 €

Preisliste Ersatzmaterial

<i>Batterien</i>	Batteriepack mit 2 Batteriezellen inkl. Entsorgung	6,00 €
<i>Thermostat</i>		199,00 €
<i>Gateway</i>		487,50 €
<i>Vandalismusschutz / Diebstahlschutz</i>		9,90 €
<i>Adapter</i>		15,00 €