



Allgemeine Geschäftsbedingungen (Wärmepumpen)

(Stand: August 2025)

1. Wer ist Vertragspartner?

Octopus Energy Services Germany GmbH (nachfolgend „**Octopus Energy Germany**“) Sitz der Gesellschaft: August-Everding-Straße 25, 81671 München, Geschäftsführer: Bastian Gierull, John Szymik, Registergericht Amtsgericht München, Registernummer: HRB 275431, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27a Umsatzsteuergesetz: DE356769490

2. Für wen und für welche Leistungen gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen?

- 2.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) gelten für die Planung, den Verkauf, die Lieferung sowie die Installation von Wärmepumpen (inkl. der dazugehörigen Komponenten und eines etwaigen Zubehörs) (nachfolgend „**Wärmepumpe(n)**“) durch Octopus Energy Germany an einen Verbraucher im Sinne des § 13 BGB (nachfolgend „**Kunde**“); sowie mit dem Kunden bezüglich eines Teils des zu zahlenden Preises ein Zahlungsaufschub zur flexibleren Zahlung des vereinbarten Preises vereinbart wird.
- 2.2. Verbraucher im Sinne des § 13 BGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

3. Wie wird ein Vertrag abgeschlossen und was ist der Vertragsinhalt?

- 3.1. Vertragspartner des Kunden ist ausschließlich die Octopus Energy Germany. Der Vertragsschluss kann vom Kunden online über die Webseite von Octopus Energy Germany (www.octopusenergy.de – nachfolgend „**Webseite**“) sowie durch persönliche Ansprache und Beratung durch autorisierte Vertriebsmitarbeiter im Rahmen eines Außendienstbesuchs eingeleitet werden.
- 3.2. Basierend auf den Angaben des Kunden über die Webseite und der Begehung des Leistungsortes, insbesondere Grundstück und Gebäude, wird dem Kunden ein unverbindliches Angebot für die Planung, den Verkauf sowie die Installation einer Wärmepumpe erstellt und per E-Mail zugeschickt (nachfolgend „**vorläufiges Angebot**“). Das vorläufige Angebot (und etwaige darin enthaltene Kostenvoranschläge) von Octopus Energy Germany sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Dies gilt auch, wenn dem Kunden Kataloge, technische Dokumentationen (z.B. Zeichnungen, Pläne, Berechnungen, Kalkulationen, Verweisungen auf DIN-Normen), sonstige Produktbeschreibungen oder Unterlagen – auch in elektronischer Form – überlassen werden. Das vorläufige Angebot enthält einen Hinweis, dass ein Zahlungsaufschub für einen Anteil des Preises möglich ist sowie die Einzelheiten hierzu (z.B. Darstellung der Höhe des Anteils bezüglich dessen ein Zahlungsaufschub gewährt wird und Dauer des gewährten Zahlungsaufschubs).
- 3.3. Ein Vertragsschluss über die angebotenen Leistungen von Octopus Energy Germany kommt erst zustande, wenn der Kunde das ihm übersandte vorläufige Angebot innerhalb von 2 Wochen unterschrieben und (z.B. per Post oder per E-Mail-Scan) oder durch Nutzung einer einfachen elektronischen Signatur im Sinne der europäischen eIDAS-Verordnung (Verordnung (EU) Nr. 910/2014) an

Octopus Energy Germany zurückgeschickt hat (nachfolgend „**Auftragserteilung**“) und Octopus Energy Germany die Auftragserteilung innerhalb von 4 Wochen nach dem Zugang ausdrücklich in Textform per E-Mail angenommen hat (nachfolgend „**Auftragsbestätigung**“). Die Auftragserteilung durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot. Der Vertrag kommt mit der Auftragsbestätigung durch Octopus Energy Germany zustande.

- 3.4. Für den Fall, dass der Kunde und Octopus Energy Germany eine Anzahlung individuell vereinbart haben, beginnt Octopus Energy Germany mit der Ausführung der vertraglich vereinbarten Leistungen erst mit der Gutschrift der Anzahlung auf dem Konto von Octopus Energy Germany.

4. Wie wird mit Octopus Energy Germany über den Vertrag kommuniziert?

- 4.1. Die Kommunikation erfolgt ausschließlich per E-Mail. Die E-Mail-Adresse von Octopus Energy Germany lautet: waermepumpe@octopusenergy.de. Die E-Mails von Octopus Energy Germany werden an die vom Kunden bei der Anmeldung angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Octopus Energy Germany behält sich vor, Mitteilungen in Einzelfällen per Post versenden zu dürfen. Für eine reibungslose Kommunikation muss der Kunde die E-Mail-Adresse, die bei Octopus Energy Germany hinterlegt wurde, stets aktuell halten. Änderungen der E-Mail-Adresse sind Octopus Energy Germany unverzüglich mitzuteilen.
- 4.2. Für vertragliche Zwecke stimmt der Kunde zu, sämtliche Kommunikation per E-Mail zu erhalten, es sei denn, zwingend anzuwendende gesetzliche Vorschriften erfordern eine andere Form der Kommunikation.
- 4.3. Die Datenübertragung im Internet (einschließlich der Kommunikation per E-Mail) kann Sicherheitslücken aufweisen. Ein lückenloser Schutz der Daten vor dem Zugriff durch Dritte ist nicht möglich. Bei Kommunikation per E-Mail werden sämtliche Dokumente derzeit unverschlüsselt versandt.

5. Kann der Kunde den Vertrag widerrufen?

- 5.1. Der Vertrag kann innerhalb von vierzehn Tagen ab Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen widerrufen werden. Siehe hierfür die untenstehende Widerrufsbelehrung und das Widerrufsformular.
- 5.2. Sollte der Kunde hingegen verlangen, dass die Arbeiten bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen sollen, ist eine entsprechende Erklärung des Kunden einzuholen, in welcher der Kunde bestätigt, dass er den vorzeitigen Beginn der Arbeiten ausdrücklich verlangt, über sein Widerrufsrecht belehrt wurde und, dass er sein Widerrufsrecht verliert, wenn die Arbeiten abgeschlossen sind.

6. Kann der Kunde den Vertrag nachträglich ändern oder teilweise stornieren?

- 6.1. Eine nachträgliche Vertragsänderung durch den Kunden ist nur mit Zustimmung von Octopus Energy Germany möglich.
- 6.2. Nach Ablauf der Widerrufsfrist wird dem Kunden bis zum Beginn der Leistungserbringung ein vertragliches Rücktrittsrecht gegen die Zahlung einer Gebühr iSv. § 353 BGB eingeräumt. Die Gebühr beträgt 5% der Nettoauftragssumme und ist fällig und zahlbar spätestens mit Erklärung des Rücktritts.
- 6.3. Die Rechte des Kunden nach § 648 BGB und das gesetzliche Widerrufsrecht des Kunden bleiben von dieser



Ziffer unberührt.

7. Darf Octopus Energy Germany nach Vertragsschluss Änderungen an dem Auftrag vornehmen?

Octopus Energy Germany ist bei Lieferschwierigkeiten des Herstellers oder anderen vorgelagerten Lieferanten dazu berechtigt, ein höherwertiges, gleichartiges Modell desselben Herstellers oder ein gleichartiges Modell eines anderen Herstellers zu installieren. Ebenso ist Octopus Energy Germany dazu berechtigt, auf die aktuellste, mindestens gleichwertige Modellreihe desselben Herstellers zurückzugreifen, soweit diese in Qualität, Funktion, Größe und Form nicht wesentlich von dem Vorgängermodell abweicht. Dies gilt auch für die Lieferung eines höherwertigen Modells sowie für die Lieferung höherwertiger und gleichartiger Komponenten der Modellreihe. Gleiches gilt für die Lieferung von Zubehör desselben oder eines anderen Herstellers.

8. Wonach richten sich die Preise und Zahlungsbedingungen? Wie kann der Kunde bezahlen?

- 8.1. Die Preise von Octopus Energy Germany gelten für den in der Auftragsbestätigung bestätigten Leistungsumfang. Alle angegebenen Preise sind in EURO und enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer und sonstige Preisbestandteile.
- 8.2. Für den Fall, dass der Kunde und Octopus Energy Germany nichts anderes individuell vereinbart haben, erfolgt die Rechnungsstellung nach Bauabschnitt. Die erste Rechnung in Höhe von 50% der Gesamtauftragssumme erfolgt mit einem Zahlungsziel von 3 Tagen am ersten Tag der Wärmepumpen-Installation (Beginn der heizungsseitigen Baustellenarbeiten) nach einer Teilabnahme. Die zweite Rechnung in Höhe von 50% der Gesamtauftragssumme erfolgt nach der Abnahme iSv. Ziffer 10 dieser AGB und ist innerhalb von 7 Tagen zur Zahlung fällig.
- 8.3. Mit Ablauf der Zahlungsfrist kommt der Kunde in Verzug. Der fällige, ausstehende Preis ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Octopus Energy Germany behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens ausdrücklich vor.
- 8.4. Die Aufrechnung mit Gegenansprüchen des Kunden oder die Zurückbehaltung wegen solcher Ansprüche ist nur zulässig, soweit die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Dies gilt nicht, soweit es sich dabei um Mängelrügen oder Gegenansprüche aus demselben Vertrag des Kunden handelt.
- 8.5. Octopus Energy Germany wird im Einklang mit den §§ 505a, 505b BGB die Kreditwürdigkeit des Kunden prüfen. Octopus Energy Germany kann bei Vertragsabschluss zur Bonitätsprüfung Auskünfte bei diesbezüglichen Dienstleistern (z.B. Creditreform, SCHUFA) einholen. Der Dienstleister wird Octopus Energy Germany die zu der Person des Kunden gespeicherten Adress- und Bonitätsdaten einschließlich solcher, die auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren ermittelt werden, zur Verfügung stellen, sofern Octopus Energy Germany ein berechtigtes Interesse glaubhaft dargelegt hat. Octopus Energy Germany ist berechtigt, ausstehende Lieferungen oder Leistungen nur gegen vollständige Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auszuführen oder zu erbringen, wenn ihm nach Abschluss des Vertrages Umstände bekannt werden, welche die Kreditwürdigkeit des Auftraggebers wesentlich zu mindern geeignet sind (z.B. ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens).

9. Wann wird geliefert? Was gilt bei höherer Gewalt?

- 9.1. Die Lieferung der Ware erfolgt grundsätzlich zum Baustellenstart. Die Anlieferung kann im Einzelfall auch wenige Tage vor dem Baustellenstart erfolgen. In diesem Fall wird der Liefertermin individuell mit dem Kunden abgestimmt. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die Ware an einem sicheren Ort abgestellt werden kann.
- 9.2. Octopus Energy Germany bemüht sich darum, Wunschtermine bei der Planung zu berücksichtigen. Die Terminbestätigung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, in der Regel zwei Wochen vor dem geplanten Beginn der Installation der Wärmepumpe.
- 9.3. Wird für Octopus Energy Germany absehbar, dass ein Termin nicht eingehalten werden kann, teilt Octopus Energy Germany dies dem Kunden und den voraussichtlichen neuen Termin unverzüglich mit.
- 9.4. Der Verzugseintritt von Octopus Energy Germany bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Ein Anspruch auf Verzugsentschädigung entsteht daher nur, wenn und soweit der Kunde nachweist, dass die Verzögerung von Octopus Energy Germany, seinen Mitarbeitern, Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen oder seinen Vorlieferanten zu vertreten ist. In jedem Fall ist aber eine vorherige Mahnung durch den Kunden erforderlich.
- 9.5. Octopus Energy Germany haftet nicht für Unmöglichkeit oder Verzögerung, soweit sie jeweils auf höherer Gewalt oder einem sonstigen, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbaren Ereignis beruht, welches Octopus Energy Germany nicht zu vertreten hat (Force Majeure; z.B. Betriebsstörungen aller Art, Feuer, Naturkatastrophen, Epidemie, Pandemie, Seuchen, behördliche Maßnahmen wie z.B. Quarantäneanordnungen, Wetter, Überschwemmungen, Krieg, Aufstand, Terrorismus, Transportverzögerungen, Streiks, rechtmäßige Aussperrungen, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Verzögerungen etwaig notwendiger behördlicher Genehmigungen, behördliche/hoheitliche Maßnahmen).
- 9.6. Ein solches Ereignis ist auch die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Belieferung von Octopus Energy Germany durch einen der Vorlieferanten, wenn Octopus Energy Germany diese jeweils nicht zu vertreten hat und Octopus Energy Germany im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses mit dem Kunden ein kongruentes Deckungsgeschäft mit dem jeweiligen Lieferanten abgeschlossen hatte. Dies gilt auch dann, wenn Octopus Energy Germany das Deckungsgeschäft unverzüglich nach dem Vertragsabschluss mit dem Kunden abschließt.
- 9.7. Erlangt Octopus Energy Germany Kenntnis von einem Ereignis im Sinne von Ziffer 9.4 oder 9.5, informiert Octopus Energy Germany den Kunden unverzüglich. Die Lieferfristen bzw. Termine verlängern/verschieben sich automatisch um die Zeitdauer des Ereignisses, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Wenn solche Ereignisse die Leistungserbringung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und nicht nur von vorübergehender Dauer sind, ist Octopus Energy Germany zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- 9.8. Lieferfristen bzw. Termine verlängern/verschieben sich auch automatisch in angemessenem Umfang, wenn der Kunde seinen vertraglichen Pflichten (auch ungeschriebenen Mitwirkungspflichten) oder Obliegenheiten nicht rechtzeitig nachkommt (siehe Ziffer 10.1 und Ziffer 11).

10. Wohin wird geliefert und wie wird die Installation



der Wärmepumpe abgenommen?

- 10.1. Lieferung und Installation erfolgen an der vereinbarten Lieferanschrift des Kunden. Octopus Energy Germany ist berechtigt, im pflichtgemäßen Ermessen die Versandart und das Transportmittel sowie den Spediteur oder Frachtführer zu bestimmen. Der Kunde ist verpflichtet, Octopus Energy Germany etwaige offensichtliche Transportschäden oder Unvollständigkeiten (Abweichungen vom Lieferschein) unverzüglich mitzuteilen.
- 10.2. Im Anschluss an die Fertigstellung der Installation wird ein Abnahmeprotokoll erstellt, welches bestätigt, dass die Installation beendet ist und die Wärmepumpe vom Kunden abgenommen ist. Erkannte Restarbeiten und Mängel sind in dem Protokoll anzugeben.
- 10.3. Für die Abnahme der Installation der Wärmepumpe durch den Kunden gelten die gesetzlichen Vorschriften. Die Installation der Wärmepumpe gilt spätestens dann als abgenommen, wenn
 - 10.3.1. die Lieferung und die Installation abgeschlossen ist,
 - 10.3.2. Octopus Energy Germany dem Kunden unverzüglich den Abschluss mitgeteilt und ihn zur Abnahme aufgefordert hat,
 - (aa) seit dieser Aufforderung 10 Werktagen vergangen sind oder
 - (bb) der Kunde mit der Nutzung der Wärmepumpe begonnen hat und seit der Aufforderung 5 Werktagen vergangen sind, und
 - 10.3.3. der Kunde auch innerhalb des einschlägigen vorbezeichneten Zeitraums keine (ausdrückliche oder konkludente) Abnahme erklärt hat, es sei denn, dies beruht auf einem von Octopus Energy Germany angezeigten Mangel, der die Nutzung der Wärmepumpe unmöglich macht oder wesentlich beeinträchtigt. Werktagen sind Montag bis Freitag, mit Ausnahme bundeseinheitlicher gesetzlicher Feiertage.
- 10.4. Mit der Aufforderung zur Abnahme klärt Octopus Energy Germany den Kunden über die Konsequenzen der ausbleibenden oder verweigerten Abnahme auf.

11. Welche Pflichten, insbesondere Mitwirkungspflichten, hat der Kunde?

- 11.1. Der Kunde ist verpflichtet, den vereinbarten Preis nach der Abnahme, bzw. entsprechend der Vereinbarung über den Zahlungsaufschub bezüglich eines Teils des Preises entsprechend später, an Octopus Energy Germany zu bezahlen.
- 11.2. Der Kunde ist verpflichtet, eine für die Installation der Wärmepumpe ausreichende, normgerechte Elektroanlage zur Verfügung zu stellen. Die Elektroanlage muss für die zu erwartende Leistungserhöhung aufgrund der Installation der Wärmepumpe ausgelegt sein. Sofern die Leistung der Elektroanlage des Kunden nicht ausreichend ist, ist der Kunde vor Beginn der Leistungen durch Octopus Energy Germany verpflichtet, mit seinem Netzbetreiber abzuklären, ob eine Leistungserhöhung der Elektroanlage möglich ist. Eventuell anfallende Kosten einer Leistungserhöhung der Elektroanlage nach Anmeldung beim Netzbetreiber trägt ausschließlich der Kunde; dies umfasst insbesondere einen etwaigen Baukostenzuschuss.
- 11.3. Der Kunde wirkt dahingehend mit, dass er eine Begehung des Leistungsortes, insbesondere Grundstück und Gebäude, in Absprache mit Octopus Energy Germany ermöglicht.
- 11.4. Der Kunde verpflichtet sich alle Informationen, die für die Beantragung von staatlichen Förderungen

notwendig sind, Octopus Energy Germany bereitzustellen und bei der Beantragung staatlicher Förderungen mitzuwirken.

- 11.5. Spätestens mit der Übersendung der Auftragserteilung hat der Kunde Octopus Energy Germany über Umstände zu informieren, die aus seiner Sicht die Installation der Wärmepumpe erschweren könnten. Hierzu zählt insbesondere, aber nicht ausschließlich, der Zugang zum Aufstellungsort, an dem die Wärmepumpe aufgestellt werden soll.
- 11.6. Vor Beginn der Installationsarbeiten hat der Kunde die nötigen Angaben über die Lage verdeckter geführter Strom-, Gas-, Wasserleitungen oder ähnliche Anlagen zur Verfügung zu stellen.
- 11.7. Der Kunde ist verpflichtet, die vom Hersteller oder Großhändler gelieferte Wärmepumpe nicht zu öffnen bzw. die Verpackung unversehrt zu lassen. Nur so kann Octopus Energy Germany sicherstellen, dass die Lieferung vollständig ist.
- 11.8. Kosten, die aus einer fehlerhaften oder unterbliebenen Mitteilung oder einem anderweitigen Verstoß gegen eine der Pflichten des Auftraggebers entstehen, sind vorbehaltlich der Haftung nach Ziffer 15 vom Kunden zu tragen, soweit der Kunde den Verstoß zu verschulden hat (also entweder fahrlässig oder vorsätzlich gehandelt hat).
- 11.9. Der Kunde ist verpflichtet Octopus Energy Germany Strom und Wasser, welches für die Installation der Wärmepumpe beim Kunden erforderlich ist, kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

12. Wie und wann wird der Kunde Eigentümer der Wärmepumpe?

- 12.1. Die von Octopus Energy Germany an den Kunden gelieferte Wärmepumpe bleibt bis zur vollständigen Bezahlung der Wärmepumpe das Eigentum von Octopus Energy Germany.
- 12.2. Sofern eine Teilabnahme stattfindet, bleibt die an den Kunden gelieferte Wärmepumpe bis zur vollständigen Bezahlung der Teilabrechnung das Eigentum von Octopus Energy Germany.

13. Welche Rechte hat der Kunde bei Vorliegen eines Mangels?

- 13.1. Für die Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln (einschließlich Falsch- und Minderlieferung sowie unsachgemäße Montage) gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist. Grundlage der Mängelhaftung von Octopus Energy Germany ist die vereinbarte Beschaffenheit der Wärmepumpe. Soweit Anforderungen hinsichtlich eines bestimmten Merkmals der Wärmepumpe vereinbart wurden, schließt dies andere Anforderungen bezogen auf das Merkmal aus, auch wenn diese den objektiven Anforderungen an die Ware entsprechen würden.
- 13.2. Die Gewährleistungszeitraum von Octopus Energy Germany für die installierte Wärmepumpe beim Kunden beträgt 5 Jahre ab Abnahme der Installation.
- 13.3. Keine Gewährleistung wird gewährt für Verschleiß oder Mängel, die verursacht werden aufgrund (a) der Verwendung oder des Betriebs in einer technisch nicht vorgesehen oder nicht von Octopus Energy Germany empfohlenen Art und Weise, (b) von Wartungsarbeiten, die nicht von Octopus Energy Germany oder einem zertifizierten Fachbetrieb vorgenommen werden (c) der Verwendung von Produkten die mit der Wärmepumpe nicht kompatibel sind, (d) von Änderungen an der Wärmepumpe (insbesondere aufgrund ausgewechselter Teile oder Verbrauchsmaterialien, die nicht den Original-Spezifikationen entsprechen), (e) sonstiger Handlungen, die Vorgaben von Octopus



- Energy Germany (insbesondere Bedienungs-, Betriebs- oder Wartungsanleitungen) zuwiderlaufen.
- 13.4. Ist die gelieferte Wärmepumpe mangelhaft, kann Octopus Energy Germany zunächst wählen, ob Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung einer mangelfreien Wärmepumpe geleistet wird.
- 13.5. Im Falle der Ersatzlieferung hat der Kunde die mangelhafte Sache nach den gesetzlichen Vorschriften zurückzugeben. Der Kunde hat Octopus Energy Germany die zur Nacherfüllung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben, insbesondere die beanstandete Wärmepumpe zu Prüfzwecken zugänglich zu machen bzw. zu übergeben. Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, trägt Octopus Energy Germany, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Stellt sich jedoch ein Mangelbeseitigungsverlangen des Kunden als unberechtigt heraus, kann Octopus Energy Germany die hieraus entstandenen Kosten vom Kunden ersetzt verlangen.
- 13.6. Neben der gesetzlichen Regelung in § 637 BGB hat der Kunden in dringenden Fällen, z.B. bei Gefährdung der Betriebssicherheit oder zur Abwehr unverhältnismäßiger Schäden, das Recht, den Mangel selbst zu beseitigen und Ersatz der hierzu objektiv erforderlichen Aufwendungen zu verlangen. Von einer derartigen Selbstvornahme ist der Auftragnehmer unverzüglich, nach Möglichkeit vorher, zu benachrichtigen. Das Selbstvornahmerecht des Kunden besteht nicht, wenn Octopus Energy Germany berechtigt wäre, eine entsprechende Nacherfüllung nach den gesetzlichen Vorschriften zu verweigern.
- 13.7. Im Falle des Fehlschlagens der Nacherfüllung gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit hier nichts anderes geregelt wurde. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen nur nach Maßgabe von Ziffer 15 und sind im Übrigen ausgeschlossen.
- 14. Auf welche Art von Garantie hat der Kunde Anspruch?**
- 14.1. Die Octopus Energy Germany garantiert nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen, dass die an den Kunden von Octopus Energy Germany innerhalb Deutschlands gelieferte und installierte Wärmepumpe, bestehend aus der Außeneinheit, der Inneneinheit und aller durch Octopus Energy Germany verbauten Warmwasser- und Pufferspeicher, ab Abnahme der Installation für die Dauer von fünf Jahren (nachfolgend "**Garantiezeitraum**") frei von Material- und Verarbeitungsfehlern sein wird (nachfolgend "**Produktgarantie**"). Darüber hinaus garantiert Octopus Energy Germany, dass die Wärmepumpe während des Garantiezeitraums und bei erfolgter jährlicher Wartung durch Octopus Energy Germany in der Lage ist, die Innentemperatur eines jeden Raums im Gebäude, in dem Octopus Energy Germany die Wärmepumpe installiert hat, entsprechend der Angaben der Heizlastberechnung nach DIN EN 12831 zu halten (nachfolgend "**Leistungsgarantie**"), wenn
- 14.1.1. Der jeweilige Raum mit Heizkörpern in derjenigen Größe ausgestattet ist, die Octopus Energy Germany dem Kunden vor Vertragsabschluss empfohlen hat,
- 14.1.2. das Gebäude nach Vertragsschluss nicht erweitert oder verändert wurde (dies umfasst insbesondere die Erweiterung des Gebäudes um einen zusätzlichen Raum sowie das Hinzufügen, Entfernen oder Ersetzen von Wänden, Fenstern, Türen, Isolierungen, Decken oder anderen Elementen, die zu einem Wärmeverlust führen können),
- 14.1.3. die Außentemperatur an dem Ort des Gebäudes, an dem die Wärmepumpe installiert worden ist, nicht unterhalb der am niedrigsten zu erwartenden Norm-Außentemperatur fällt, die im Heizreport (DIN EN 12831) von Octopus Energy Germany angegeben ist, und
- 14.1.4. sich die Temperaturunterschreitung nicht auf einen Defekt einer von der Garantie ausgenommenen Komponente zurückführen lässt.
- 14.1.5. Die Produkt- und Leistungsgarantie erstreckt sich nicht auf Pumpen, Thermostate, Heizkörper, Elektrik, Anschlusspunkte an das Bestandssystem und alle vor dem Einbau der Wärmepumpe installierten Komponenten. Sofern die jährliche Wartung der Wärmepumpe ununterbrochen nach Abnahme der Wärmepumpen-Installation durch Octopus Energy Germany durchgeführt wurde, verlängert sich der Garantiezeitraum nach Ablauf der fünf Jahre um jeweils ein weiteres Jahr, auf maximal zehn Jahre ab Abnahme der Wärmepumpen-Installation.
- 14.2. Sofern innerhalb des Garantiezeitraums ein Garantiefall eintritt, wird Octopus Energy Germany den Mangel auf eigene Kosten nach eigenem Ermessen durch Reparatur oder Lieferung einer neuen oder generalüberholten Wärmepumpe oder einzelner Produktkomponenten beseitigen. Octopus Energy Germany trägt die zum Zwecke der Garantiemaßnahmen erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten und nimmt die ersetzte Wärmepumpe bzw. die ersetzten Produktkomponenten auf eigene Kosten zurück. Liefert Octopus Energy Germany zum Zwecke der Garantiemaßnahme eine mangelfreie Wärmepumpe oder mangelfreie Produktkomponenten, so sind vom Kunden die Nutzungen nicht herauszugeben oder durch ihren Wert zu ersetzen. Octopus Energy Germany hat die Garantiemaßnahme innerhalb einer angemessenen Frist ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde Octopus Energy Germany über den Garantiefall unterrichtet hat, und ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Kunden durchzuführen. Die Mängelbeseitigung erfolgt beim Kunden vor Ort durch Octopus Energy Germany oder durch einen Dritten, den Octopus Energy Germany mit der entsprechenden Mängelbeseitigung beauftragt. Den Termin für die Mängelbeseitigung stimmen Octopus Energy Germany und der Kunde ab.
- 14.3. Ein Anspruch auf Schadensersatz gegen Octopus Energy Germany besteht nur dann, wenn Octopus Energy Germany seiner Verpflichtung zur Mängelbeseitigung bei Vorliegen eines Garantiefalls schuldhaft nicht nachkommt. Die gesetzlichen Rechte des Kunden gegenüber Octopus Energy Germany werden dadurch jedoch nicht berührt.
- 14.4. Zur Inanspruchnahme der Produkt- und Leistungsgarantie hat der Kunde Octopus Energy Germany den Mangel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Monaten ab Kenntnis des Mangels per E-Mail (waermepumpe@octopusenergy.de) unter Vorlage der Rechnung anzuzeigen. Erfolgt die Anzeige des Mangels nicht fristgerecht, ist der Anspruch des Kunden aus dieser Produkt- und Leistungsgarantie in Bezug auf den nicht bzw. verspätet angezeigten Mangel ausgeschlossen.
- 14.5. Werden Garantieansprüche geltend gemacht und stellt sich bei der Überprüfung durch die Octopus Energy Germany heraus, dass kein Mangel vorgelegen hat oder der Garantieanspruch aus einem



anderen Grund nicht besteht (nachfolgend „fehlerhafter Garantiefall“), so ist die Octopus Energy Germany berechtigt, eine Service-Gebühr iHv netto 65,00 EUR/Stunde zu erheben. Dies gilt nicht, wenn der Kunde den fehlerhaften Garantiefall nicht zu vertreten hat. Octopus Energy Germany muss das Verschulden des Kunden nachweisen können.

- 14.6. Die Produkt- und Leistungsgarantie umfasst nicht die Beseitigung von Mängeln, die durch einen der nachfolgenden Umstände verursacht worden sind (nachfolgend "Ausschlussgründe"):
 - 14.6.1. Nichtbeachtung der in der Produktdokumentation enthaltenen Wartungs- und Pflegehinweisen (z.B. kein Austausch von Filtern);
 - 14.6.2. unsachgemäßer Gebrauch der Wärmepumpe (z.B. entgegen der in der Produktdokumentation enthaltenen Bedienungsanleitung);
 - 14.6.3. Erdbeben, Überschwemmungen, Überspannung, Brand, Explosion, Blitzschlag oder andere Naturkatastrophen;
 - 14.6.4. eigenmächtige Wartungs- und Reparaturarbeiten an der Wärmepumpe durch den Kunden oder Dritte;
 - 14.6.5. Beschädigung der Wärmepumpe durch den Kunden oder Dritte (z.B. bei Vandalismus);
 - 14.6.6. Beschädigung der Wärmepumpe durch Tiere (z.B. Vögel), durch Fahrzeuganprall oder durch andere Objekte oder Ereignisse, auf die Octopus Energy Germany keinen Einfluss hat;
 - 14.6.7. Sonstige Änderungen oder Manipulationen der Wärmepumpe;
 - 14.6.8. Einbau von Komponenten, die nicht vom Hersteller autorisiert sind ; und
 - 14.6.9. Kombination der Wärmepumpe mit anderen Gegenständen, die nicht für die gemeinsame Verwendung mit der Wärmepumpe vorgesehen sind.
- 14.7. Sofern einer der vorgenannten Ausschlussgründe vorliegt, begründet der vom Kunden angezeigte Mangel keinen Garantiefall. Octopus Energy Germany wird den Kunden in diesem Fall informieren und dem Kunden anbieten, den entsprechenden Mangel gegen Zahlung der in Ziff. 14.5 genannten Servicepauschale zzgl. den angefallenen Materialkosten zu beseitigen. Der Kunde kann dieses Angebot annehmen, ist hierzu jedoch nicht verpflichtet.
- 14.8. Neben der Produkt- und Leistungsgarantie stehen dem Kunden die gesetzlichen Ansprüche gegen Octopus Energy Germany bei Mängeln des Produkts uneingeschränkt zu. Die Inanspruchnahme dieser gesetzlichen Ansprüche ist unentgeltlich. Die vorstehenden Garantiebedingungen schränken die gesetzlichen Ansprüche gegen Octopus Energy Germany nicht ein.
- 14.9. Sofern der Kunde das Eigentum an dem Gebäude, in dem die Wärmepumpe installiert ist, auf einen Dritten überträgt, gilt die Produkt- und Leistungsgarantie in dem vorstehenden Umfang auch zu Gunsten des Dritten, vorausgesetzt der Kunde zeigt Octopus Energy Germany die Eigentumsübertragung per E-Mail (waermepumpe@octopusenergy.de) an.
- 14.10. Die Produkt- und Leistungsgarantie unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

15. In welchem Umfang haftet Octopus Energy Germany?

- 15.1. Vorbehaltlich der Regelung der nachfolgenden Absätze haftet Octopus Energy Germany für Schadensersatzansprüche – bei vertraglichen, außervertraglichen oder sonstigen Schadensersatzansprüchen, unabhängig von ihrem Rechtsgrund, insbesondere wegen Mängeln, Verzug und Unmöglichkeit, Verschulden bei

Vertragsverhandlungen und Delikt – nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Diese

Haftungsbeschränkung gilt auch für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit der Vertreter von Octopus Energy Germany oder Erfüllungsgehilfen.

- 15.2. Darüber hinaus haftet Octopus Energy Germany auch bei einfacher Fahrlässigkeit, einschließlich einfacher Fahrlässigkeit der Vertreter von Octopus Energy Germany und Erfüllungsgehilfen, für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, d.h. einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Kunde daher regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflicht). Bei einfach fahrlässiger Pflichtverletzung von Octopus Energy Germany ist die Schadensersatzhaftung jedoch auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.
- 15.3. Von den in Ziffer 15.1 und Ziffer 15.2 geregelten Haftungsausschlüssen und –beschränkungen unberührt bleiben Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit sowie Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz und anderen zwingenden gesetzlichen Haftungsregelungen. Die Haftungsausschlüsse bzw. –beschränkungen in Ziffer 15.1 und Ziffer 15.2 finden ebenfalls keine Anwendung, wenn Octopus Energy Germany einen Mangel arglistig verschwiegen hat oder wenn Octopus Energy Germany aus der Übernahme einer Garantie oder wegen der Übernahme des Beschaffungsrisikos haftet.
- 15.4. Die vorstehenden Absätze gelten auch, wenn der Kunde anstelle eines Anspruchs auf Schadensersatz statt der Leistung Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangt.
- 15.5. Soweit die Schadensersatzhaftung von Octopus Energy Germany gegenüber dem Kunden ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, erstreckt sich dieser Haftungsausschluss oder -beschränkung auch auf die persönliche Schadensersatzhaftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter von Octopus Energy Germany und Erfüllungsgehilfen, sofern diese auf demselben Rechtsgrund beruht.

16. Kann der Vertrag von den Parteien gekündigt oder von diesem zurückgetreten werden?

- 16.1. Octopus Energy Germany stehen die Kündigungsrechte nach §§ 642, 643 BGB einschließlich der sich daran anknüpfenden Rechtsfolgen zu, sofern der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß gegenüber Octopus Energy Germany nachkommt.
- 16.2. Octopus Energy Germany stehen die Kündigungsrechte nach § 498 Abs. 1 BGB einschließlich der anknüpfenden Rechtsfolgen zu, sofern der Kunde die dort genannten gesetzlichen Anforderungen an den Zahlungsverzug erfüllt.
- 16.3. Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, falls Octopus Energy Germany die Pflichtverletzung zu vertreten hat; im Übrigen gelten hierfür die gesetzlichen Regelungen.
- 16.4. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden (insbesondere aus § 648 BGB) ist ausgeschlossen.
- 16.5. Sollte die Leistungserbringung für Octopus Energy Germany unmöglich sein (z.B. weil eine Leistungserhöhung der Elektroanlage des Kunden technisch ausgeschlossen ist), kann der Kunde gemäß der gesetzlichen Regelungen vom Vertrag zurücktreten. Im Falle des Rücktritts kann Octopus Energy Germany jedoch die Vergütung für die bis zum Zeitpunkt der Stornierung erbrachten



Teilleistungen verlangen, wenn der Kunde gemäß der gesetzlichen Regelungen für den Eintritt der Unmöglichkeit allein oder weit überwiegend verantwortlich ist.

17. Welche Vertragssprache gilt?

Die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehende Sprache ist deutsch.

18. Welches Recht gilt?

Dieser Vertrag unterliegt vorbehaltlich zwingender Verbraucherschutzvorschriften ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) sowie des Internationalen Privatrechts ist ausgeschlossen.

19. Wie erreicht man den Kundenservice?

Der Kunde kann den Kundenservice in der Zeit von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr unter der Telefonnummer: +49 800 5051785 oder per E-Mail unter folgender Adresse erreichen:
waermepumpe@octopusenergy.de



Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn (14) Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Octopus Energy Services Germany GmbH, August-Everding-Straße 25, 81671 München, per Telefonnummer: +49 89 38031 600, per E-Mail: waermepumpe@octopusenergy.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn (14) Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück an die Octopus Energy Services Germany GmbH, August-Everding-Straße 25, 81671 München, waermepumpe@octopusenergy.de.

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*) / die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*) Bestellt am (*) /erhalten am (*)

Name des /der Verbraucher(s)

Anschrift des / der Verbraucher(s)

Datum

(*) Unzutreffendes streichen



Datenschutzhinweise

(Wärmepumpe) - Stand 21. Mai 2024

Begriffsbestimmungen

Unsere Datenschutzerklärung soll für jedermann einfach und verständlich sein. Die Datenschutzerklärung nutzt in der Regel die offiziellen Begriffe der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Die offiziellen Begriffsbestimmungen werden in Art. 4 DSGVO erläutert.

1. Kontaktinformationen

Kontaktdaten des Verantwortlichen
Verantwortliche Stelle ist die natürliche oder juristische Person, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten (z.B. Namen, E-Mail-Adressen o.Ä.) entscheidet.

Octopus Energy Services Germany GmbH
August-Everding-Straße 25
81671 München
E-Mail: waermepumpe@octopusenergy.de.

Kontaktdaten des bestellten Datenschutzbeauftragten
PROLIANCE GmbH - www.datenschutzexperte.de
Leopoldstr. 21
80802 München
Email:
datenschutzbeauftragter@datenschutzexperte.de

Bitte nennen Sie bei der Kontaktaufnahme mit dem Datenschutzbeauftragten das Unternehmen, auf welches sich Ihre Anfrage bezieht. Bitte sehen Sie davon ab, Ihrer Anfrage sensible Informationen, wie z. B. eine Ausweiskopie, beizufügen.

2. Welche Kategorien personenbezogener Daten werden verarbeitet und woher stammen die Daten?

Wir verarbeiten von Ihnen als Kunde oder Interessent ggf. die folgenden personenbezogenen Daten:

- Stamm- und Kontaktdaten, z. B.
 - Vor- und Nachname, Anrede, Namenszusätze und Titel
 - Kontaktdaten
 - Geburtsdatum
- Vertragsdaten, z. B.
 - Vertragskontonummer
 - Gewählte Produkte, Vertragskonditionen und weitere Daten zu Verträgen (z. B. Aktions-/Gutscheinodes)
 - Abweichende Rechnungsempfänger/Zahler/Zahlungsempfänger
 - Daten zu Angeboten und Bestellungen, Vertragshistorie
- Bank- und Zahlungsdaten, z. B.
 - Kontoinformationen
 - SEPA-Mandate
 - Daten zu Zahlungen und Forderungen, Zahlverhalten (z. B. erfüllte Forderungen und Außenstände, Mahn- und Sperrereignisse, Ausbuchungen, Informationen über Forderungsübergaben an Inkassounternehmen)

- Bonitätswerte
- Befragungsergebnisse und weitere Daten zu Ihren Interessen
- Kommunikationsdaten (z.B. E-Mail, Post)

3. Für welchen Zweck und aufgrund welcher Rechtsgrundlage werden Ihre Daten verarbeitet?

- 3.1. Produktberatung/Vertragsanbahnung
Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO
- 3.2. Vertragsabschluss, Pflege Kundenkonto und Änderungen von Daten, Verifikation IBAN
 - 3.2.1. Kundenkonto
Im Rahmen des Vertragsabschlusses verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, Bank- und Zahlungsdaten in einem Kundenkonto. Das Kundenkonto dient der internen Vertragsabwicklung und Organisation, der nicht werblichen Kommunikation. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.
 - 3.2.2. Verifikation IBAN
Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.
Berechtigtes Interesse:
 - Betrugsversuche zu identifizieren
 - Verluste durch fehlerhafte Auszahlungen zu vermeiden
 - Grundsatz der Richtigkeit gem. Art. 5 Abs. 1 lit. d DSGVO entsprechen
 - 3.2.3. Forderungsmanagement und Inkasso
Sofern Sie mit der Bezahlung von Rechnungsbeträgen in Verzug sind, verarbeiten wir im Rahmen des Forderungsmanagement Ihre Stamm- und Kontaktdaten, Vertragsdaten und Bank- und Zahlungsdaten, um unsere Ansprüche gegen Sie durchzusetzen. Hierbei beauftragen wir Inkassodienstleister, die im Auftrag von uns Zahlungsansprüche verfolgen. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO
 - 3.2.4. Kundenservice und Kundenanfragen
Sofern Sie per Telefon oder per E-Mail unseren Kundenservice in Anspruch nehmen oder uns eine allgemeine Kundenanfrage schicken, verarbeiten wir Ihre Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, als auch die in Ihrer Anfrage enthaltenen Informationen, sofern Sie bereits bei uns Kunde sind bzw. waren. Sofern Sie bei uns kein Kunde sind und uns eine Anfrage stellen, verarbeiten wir die in der Anfrage enthaltenen personenbezogenen Daten, als auch Ihre E-Mailadresse oder Ihre verwendete Telefonnummer, um ihre Anfrage entsprechend beantworten zu können. Wir verarbeiten Ihre Anfragen im Rahmen unserer Qualitätskontrolle, indem wir einzelne Anfragen untersuchen, um unseren Kundenservice stetig zu verbessern. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, sofern dies für die Anbahnung oder Erfüllung eines Vertrages erforderlich ist und im Übrigen Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Wir haben ein berechtigtes Interesse an einer effizienten und sachgerechten Bearbeitung Ihres Anliegens und der Optimierung unseres Kundenservices.
- 3.3. Marketing und Vertrieb
 - 3.3.1. Direktmarketing
 - 3.3.2. Auswertung Kundendaten für Direktmarketing
Zur Verbesserung unseres Direktmarketings verarbeiten wir personenbezogenen Daten, insbesondere Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten (z. B. Verbrauchs- und Zahlungsdaten). Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f



DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse ist die effiziente Gestaltung unserer Werbe- und Vertriebsmaßnahmen zur Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie der Ausbau unserer Kundenbeziehungen.

3.3.2.1. Werbliche Ansprache

Im Rahmen unseres Marketings kann es zur werblichen Ansprache kommen. Dabei werden personalisierte Werbung und Vertragsangebote auf Kundenkanälen (z.B. E-Mail, Telefon) oder im Rahmen unseres Newsletterversands an Kunden kommuniziert.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO

3.3.2.2. Kundenbindungsprogramm (z.B. Gewinnspiele)

Sofern wir Kundenbindungsprogramme anbieten, verarbeiten, wir die von Ihnen angegebenen personenbezogenen Daten mit Ihren Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, um das jeweilige

Kundenbindungsprogramm durchzuführen. Sofern Sie unseren Freunde-werben-Bonus nutzen, verarbeiten wir Ihre Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, um die ordentliche Teilnahme und Verwendung des Freunde-werben-Bonus-Links zu gewährleisten. Sofern wir andere Gewinnspiele anbieten, werden Sie im Rahmen der jeweiligen Teilnahmebedingungen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten aufgeklärt. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO und die entsprechenden Hinweise und Teilnahmebedingungen je Kundenbindungsprogramm

3.4. Unternehmenssteuerung, Analyse und Reporting

3.4.1. Unternehmenssteuerung

Teilweise ist die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zwecke der Optimierung und Steuerung interner Unternehmensprozesse erforderlich. Zu den Unternehmensprozesse gehören folgende Bereiche/ Prozesse:

- Interne Buchhaltungs-, Verwaltungs-, Steuerungs- und Controlling-Prozesse,
- IT-Sicherheit und Funktionsfähigkeit unserer Systeme (z. B. Bearbeitung von Software-Fehlermeldungen),
- Koordinierung, Abrechnung und Provisionierung unserer externen Dienstleister (z. B. Vertriebspartner),
- Aufklärung und Verhinderung von Straftaten,
- Anfragenbeantwortung von Behörden oder Schlichtungsstellen

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Sie können der Verarbeitung widersprechen. (Siehe Ziffer 7.9)

3.4.2. Analyse und Reporting

Soweit erforderlich, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten in unserer statistischen Datenbank, welche die Grundlage für die Optimierung unseres Produktportfolios, Vertragsabwicklungsprozesse oder unserer Servicedienstleistungen bildet. Hierbei werden Ihre personenbezogenen Daten in anonymisierter oder pseudonymisierter Form zum Zwecke der Analyse und Report auf Grundlage unseres berechtigten Interesses verarbeitet. Wir haben ein berechtigtes Interesse sichere Berichte und Analysen zu erstellen, um unsere Geschäftsmodelle und Unternehmensprozesse zu optimieren. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Sie können der Verarbeitung widersprechen. (Siehe Ziffer 7.9)

3.4.3. Bonitätsprüfung

Für die Prüfung, Erstellung und Abgabe verbindlicher Vertragsangebote für unsere Produkte, Prüfung

betrügerischen Verhaltens und Erfüllung unserer gesetzlichen Pflichten (Prüfung der Kreditwürdigkeit - §505a BGB) verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten. Wir übermitteln und/ oder vergleichen Ihre Daten mit folgender Auskunft: Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss, Deutschland.

Über die genannte Wirtschaftsauskunftei erheben wir vor Abgabe verbindlicher Vertragsangebote Daten über Ihre Bonität. Hierbei handelt es sich um sogenannte Negativmerkmale (z.B. Insolvenz, eidesstattliche Versicherung, Haftanordnung) oder allgemeine Information (z.B. bereits gespeicherte Daten zu Ihrer Person bei einer Wirtschaftsauskunftei oder keine Datenübermittlung zur Ihrer Person)

Nähere Informationen zur Tätigkeit des Verbands der Vereine Creditreform e.V. können Sie online unter www.creditreform.de/datenschutz oder bei uns abfragen. Rechtsgrundlagen dieser Verarbeitungen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b), Art. 6 Abs. 1 lit. c) und Art. 6 Abs.1 lit. f) DSGVO. Sofern wir Ihnen einen unentgeltlichen oder entgeltlichen Zahlungsaufschub im Rahmen des Vertragsbeziehung gewähren, sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, Ihre Kreditwürdigkeit zu prüfen (§505a BGB). Wir haben ein berechtigtes Interesse, die Zahlungsfähigkeit unserer Kunden und unsere Verfahren hierzu zu überprüfen sowie unsere gesetzlichen Verpflichtungen zu erfüllen. Sie können der Verarbeitung widersprechen. (Siehe Ziffer 7.9)

5. Findet eine automatisierte Entscheidungsfindung statt?

Basierend auf den von der Wirtschaftsauskunftei übermittelten Merkmale wird durch uns automatisiert eine Entscheidung über einen etwaigen Vertragsabschluss und die entsprechenden Zahlungsmittel getroffen. In bestimmten Fällen lehnen wir einen möglichen Vertragsabschluss ab. Dies ist erforderlich, um unsere vertragliche Leistungsfähigkeit, welche wir im Rahmen des Vertragsabschlusses gemeinsam festlegen, zu sichern. Sofern Sie eine ablehnende Entscheidung anfechten bzw. uns Ihren entgegenstehenden Standpunkt hierzu mitteilen, werden wir Ihren Angaben prüfen und unsere Entscheidung diesbezüglich untersuchen und ggfs. erneut treffen. Sie können uns hierzu über die oben angegebenen Kontaktdaten kontaktieren.

5. Wie lange werden meine Daten gespeichert? (Speicherdauer)

Soweit erforderlich, verarbeiten und speichern wir Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer unserer Kundenbeziehung bzw. zur Erfüllung vertraglicher Zwecke. Dies umfasst u. a. auch die Anbahnung und die Abwicklung eines Vertrages, inklusive der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) und der Abgabenordnung (AO) ergeben. Die dort vorgeschriebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis zehn Jahre.



Schließlich richtet sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die z. B. nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) in der Regel drei Jahre, in gewissen Fällen aber auch bis zu dreißig Jahre betragen können.

Falls kein Vertrag mit Ihnen als Interessent zustande gekommen sein sollte, speichern wir Ihre Daten in der Regel bis zu ein Jahr, z. B. zur Gewährleistung der Kundenkommunikation oder Klärung etwaiger vorvertraglicher Ansprüche.

Falls eine Speicherung nach Wegfall der ursprünglichen Zwecke erforderlich ist, werden Ihre personenbezogenen Daten gesperrt und nur für die Zwecke verarbeitet, die die längere Aufbewahrung rechtfertigen. Anschließend löschen oder anonymisieren wir Ihre personenbezogenen Daten.

6. An wen werden personenbezogene Daten weitergegeben? (Datenempfänger)

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten innerhalb unseres Unternehmens ausschließlich an die Bereiche und Personen weiter, die diese Daten zur Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Pflichten bzw. zur Umsetzung unseres berechtigten Interesses benötigen. Ihre personenbezogenen Daten werden in unserem Auftrag auf Basis von Auftragsverarbeitungsverträgen nach Art. 28 DSGVO verarbeitet. In diesen Fällen stellen wir sicher, dass die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Einklang mit den Bestimmungen der DSGVO erfolgt. Die Kategorien von Empfängern sind in diesem Fall Anbieter von Internetdiensteanbietern sowie Anbieter von Kundenmanagementsystemen und -software. Eine Datenweitergabe an Empfänger außerhalb des Unternehmens erfolgt ansonsten nur, soweit gesetzliche Bestimmungen dies erlauben oder gebieten, die Weitergabe zur Abwicklung und somit zur Erfüllung des Vertrages oder, auf Ihren Antrag hin, zur Durchführung von vorvertraglichen Maßnahmen erforderlich ist, uns Ihre Einwilligung vorliegt oder wir zur Erteilung einer Auskunft befugt sind. Unter diesen Voraussetzungen können Empfänger personenbezogener Daten z. B. sein:

- Externer Steuerberater
- Öffentliche Stellen und Institutionen (z. B. Staatsanwaltschaft, Polizei, Aufsichtsbehörden, Finanzamt) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung.

Datentransfer nach Großbritannien

Wir können Ihre personenbezogenen Daten an mit uns verbundene Unternehmen übermitteln, soweit dies im Rahmen der unter Ziffer 3 dieser Datenschutzhinweise dargelegten Zwecke und Rechtsgrundlagen zulässig ist. Basierend auf unserem berechtigten Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO; Erw. 38 der DSGVO) teilen wir personenbezogene Daten innerhalb der Unternehmensgruppe der Octopus Energy Group Limited in Großbritannien. (Uk House, 5th Floor, 164-182 Oxford Street, London, United Kingdom, W1D 1NN), um interne Verwaltungs- und Organisationszwecke zu bearbeiten. Es besteht ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission bezüglich der Datenübermittlung nach Großbritannien.

7. Welche Rechte stehen Ihnen zu? (Betroffenenrechte)

Im Folgenden finden Sie Informationen dazu, welche Betroffenenrechte das geltende Datenschutzrecht Ihnen gegenüber dem Verantwortlichen hinsichtlich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gewährt:

- 7.1. **Recht auf Auskunft**
Das Recht, gemäß Art. 15 DSGVO Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Insbesondere können Sie Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorie der personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft ihrer Daten, sofern diese nicht bei uns erhoben wurden, sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftigen Informationen zu deren Einzelheiten verlangen.
- 7.2. **Recht auf Berichtigung**
Das Recht, gemäß Art. 16 DSGVO unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen.
- 7.3. **Recht auf Löschung**
Das Recht, gemäß Art. 17 DSGVO die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit nicht die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.
- 7.4. **Recht auf Einschränkung**
Das Recht, gemäß Art. 18 DSGVO die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, Sie aber deren Löschung ablehnen und wir die Daten nicht mehr benötigen, Sie jedoch diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen oder Sie gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben.
- 7.5. **Recht auf Unterrichtung**
Sie haben das Recht auf Unterrichtung gemäß Art. 19 DSGVO, wenn Sie das Recht auf Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung gegenüber dem Verantwortlichen geltend gemacht haben. Dieser verpflichtet, allen Empfängern, denen die Sie betreffenden personenbezogenen Daten offengelegt wurden, diese Berichtigung oder Löschung der Daten oder Einschränkung der Verarbeitung mitzuteilen, es sei denn, dies erweist sich als unmöglich oder ist mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbunden. Ihnen steht das Recht zu, über diese Empfänger unterrichtet zu werden.
- 7.6. **Recht auf Datenübertragung**
Recht auf Datenübertragbarkeit gemäß Art. 20 DSGVO: Sie haben das Recht, Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesebaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen



Verantwortlichen zu verlangen, soweit dies technisch machbar ist

7.7. Recht auf Beschwerde

Sie haben das Recht, sich gemäß Art. 77 DSGVO bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde des Bundeslandes unseres Sitzes:

Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht
(BayLDA)
Promenade 18
91522 Ansbach
Postanschrift

Postfach 1349
91504 Ansbach
Deutschland
Telefon

Telefon: +49 (0) 981 180093-0

oder ggf. die Ihres üblichen Aufenthaltsortes oder Arbeitsplatzes wenden.

7.8. Recht auf Widerruf

Recht auf Widerruf erteilter Einwilligungen gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO: Sie haben das Recht, eine einmal erteilte Einwilligung in die Verarbeitung von Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Im Falle des Widerrufs werden wir die betroffenen Daten unverzüglich löschen, sofern eine weitere Verarbeitung nicht auf eine Rechtsgrundlage zur einwilligungslosen Verarbeitung gestützt werden kann. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit, der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

7.9. **Recht auf Widerspruch**

Soweit die Verarbeitung Ihre personenbezogenen Daten nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO zur Wahrung berechtigter Interessen erfolgt, haben Sie gemäß Art. 21 DSGVO das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung dieser Daten einzulegen. Wir verarbeiten diese personenbezogenen Daten dann nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen. Diese müssen Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung muss der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dienen. In Einzelfällen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um Direktwerbung zu betreiben. Sie haben das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen. Dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit dieser Direktwerbung in Verbindung steht. Widersprechen Sie der Verarbeitung zum Zwecke von Direktwerbung, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht weiter für diese Zwecke verarbeiten



Verbrauchererklärung über Beginn der Arbeiten vor Ablauf der Widerrufsfrist

Hiermit bestätige ich,

1. dass ich darüber belehrt wurde, dass mir ein 14-tägiges Widerrufsrecht zusteht. Eine entsprechende Widerrufsbelehrung und ein Muster Widerrufsformular wurden mir ausgehändigt.
2. dass ich ausdrücklich zustimme, dass die beauftragten Arbeiten vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen.
3. dass ich darüber in Kenntnis gesetzt wurde, dass ich mein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung verliere.
4. dass ich für den Fall, dass ich vor vollständiger Vertragserfüllung den Vertrag widerrufe, für die bis zum Widerruf erbrachten Leistungen einen Wertersatz zu leisten habe.

Datum / Name des Kunden / Unterschrift des Kunden