



Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Wartung von Wärmepumpen

Stand: 26.08.2025

Hinweis: Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Wärmepumpen der Marken **“DAIKIN”** und **“BOSCH”**.

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. Wer kann bei Octopus Energy Germany einen Vertrag abschließen?

- 2.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend **„AGB“**) gelten für die Erbringung von Serviceleistungen für die Wartung von Wärmepumpen durch Octopus Energy Germany (nachfolgend **“Wartungsvertrag”**) gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (nachfolgend **„Kunde“**).
- 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. Was ist der Vertragsgegenstand?

- 3.1. Gegenstand dieses Wartungsvertrages sind die nachfolgenden Serviceleistungen:
 - 3.1.1. die regelmäßige Wartung, Inspektion und Instandhaltung der Wärmepumpe gemäß den Bestimmungen in Ziffer 4 (nachfolgend **“Wartung”**), sowie
 - 3.1.2. die Koordination und Abwicklung der vom Hersteller gegenüber dem Kunden eingeräumten Garantieansprüche in Bezug auf die Wärmepumpe gemäß Ziffer 5 (nachfolgend **“Garantiemanagement”**).
- 3.2. Im Übrigen richtet sich der Leistungsumfang nach dem jeweils vom Kunden gewählten Wartungspaket **“Basic”**, **“Plus”** oder **“Premium”**

4. Welche Leistungen erbringt Octopus Energy Germany bei der Wartung?

- 4.1. Die Wartung durch Octopus Energy Germany umfasst die folgenden Leistungen:
 - 4.1.1. An- und Abfahrt,
 - 4.1.2. Inspektion der Wärmepumpe,
 - 4.1.3. Wartung der Wärmepumpe nach Herstellervorgaben.
- 4.2. Octopus Energy Germany wird ausschließlich solche Wartungsleistungen erbringen, die zur Erhaltung des Zustandes der Wärmepumpe nach Herstellervorgaben erforderlich sind. Die Wartung wird in einem 12-Monats-Turnus nach vorheriger Terminabsprache mit dem Kunden durchgeführt. Die erste Wartung findet innerhalb des ersten Jahres nach Vertragsabschluss statt. Sofern nicht anderweitig vereinbart, sind andere als die in Ziffer 4.1. aufgeführten Tätigkeiten nicht Gegenstand der Wartung und müssen gesondert beauftragt werden. .
- 4.3. Vom Leistungsumfang dieses Vertrages nicht umfasst sind Wartungs-, Reparatur- und/oder andere Instandsetzungsleistungen,
 - 4.3.1. die auf mutwillig, grob fahrlässig oder durch unsachgemäße Benutzung herbeigeführte Schäden zurückzuführen sind,

- 4.3.2. an Teilen, die durch Dritte verbaut wurden, obwohl sie von Octopus Energy Germany dazu nicht beauftragt waren,
- 4.3.3. die auf einen Fall höherer Gewalt (wie z.B. Unwetter, Feuer, Stromausfall, Blitzschlag, Überschwemmung, Erdbeben, Erdbeben, etc.) zurückzuführen sind.

- 4.4. Die Beseitigung von Störungen (**“Entstörungsdienst”**) sowie Wartungs-, Reparatur- und/oder andere Instandsetzungsleistungen, die auf die vorgenannten Umstände zurückzuführen sind, müssen vom Kunden gesondert beauftragt und vergütet werden.

5. Welche Leistungen erbringt Octopus Energy Germany beim Garantiemanagement?

- 5.1. Der Hersteller der Wärmepumpe räumt dem Kunden nach Maßgabe seiner Garantiebedingungen eine Herstellergarantie von bis zu fünf Jahren ein. Ein Anspruch auf Garantieleistungen durch den Hersteller aus der Herstellergarantie setzt unter anderem voraus, dass:
 - 5.1.1. die Wärmepumpe gemäß den Garantiebedingungen des Herstellers ordnungsgemäß registriert wurde; und
 - 5.1.2. eine regelmäßige Wartung nach Maßgabe der Garantiebedingungen des Herstellers durchgeführt wird.
- 5.2. Octopus Energy Germany wird, sofern nicht bereits geschehen, die Registrierung der Wärmepumpe beim Hersteller für den Kunden gemäß den Garantiebedingungen des Herstellers vornehmen und dabei entstehende Kosten übernehmen. Zudem führt Octopus Energy Germany turnusgemäße Wartungen entsprechend den Anforderungen der Herstellergarantie durch und dokumentiert diese vollständig. Die so dokumentierten Wartungen gelten als fachmännische Wartungen im Sinne der Garantiebedingungen. Im Übrigen gilt für jede Wartung Ziffer 4 dieser AGB.
- 5.3. Der Kunde ist verpflichtet, Octopus Energy Germany etwaige Material- oder Produktionsfehler an der Wärmepumpe unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von fünf (5) Werktagen nach deren Feststellung, über den Kundenservice von Octopus Energy Germany zu melden. Erkennt Octopus Energy Germany solche Fehler im Zuge der Wartung informiert Octopus Energy Germany den Kunden entsprechend; in diesem Fall entfällt die Meldepflicht für den Kunden.
- 5.4. Octopus Energy Germany wird Mängel, die entweder vom Kunden gemeldet oder im Rahmen eigener Maßnahmen festgestellt wurden, unverzüglich beim Hersteller anzeigen. Octopus Energy Germany übermittelt hierfür alle erforderlichen Nachweise (z.B. Wartungsprotokolle) und übernimmt auch die weitere Kommunikation mit dem Hersteller in dieser Angelegenheit. Der Kunde verpflichtet sich, Octopus Energy Germany hierbei in angemessenem Umfang zu unterstützen, insbesondere durch fristgerechte Bereitstellung aller erforderlichen und wahrheitsgemäßen Informationen und Unterlagen. Etwaige Ansprüche aus der Herstellergarantie richten sich ausschließlich gegen den Hersteller. Octopus Energy Germany ist insoweit nicht zur Erfüllung der Ansprüche des Kunden aus der Herstellergarantie verpflichtet.
- 5.5. Es obliegt dem Kunden, die Bedingungen der Herstellergarantie einzuhalten. Kommt der Kunde



diesen Vorgaben nicht nach und verliert er dadurch seine Garantieansprüche gegen den Hersteller, haftet Octopus Energy Germany hierfür nicht. Die von Octopus Energy Germany im Rahmen des Garantiemanagements erbrachten Leistungen beschränken sich auf die in diesen AGB beschriebenen Leistungen.

- 5.6. Die Beendigung des Wartungsvertrags lässt die Wirksamkeit der Herstellergarantie grundsätzlich unberührt. In diesem Fall obliegt es jedoch dem Kunden, einen anderen vom Hersteller anerkannten Fachbetrieb auf eigene Kosten mit der erforderlichen Wartung zu beauftragen, um ggf. den Fortbestand der Herstellergarantie sicherzustellen. Octopus Energy Germany stellt dem Kunden bei Beendigung des Servicevertrages sämtliche bis dahin erstellten Wartungsnachweise zur Verfügung.
- 6. Welche Wärmepumpen werden gewartet?**
- 6.1. Die zu wartende Wärmepumpe und der Standort der zu wartenden Wärmepumpe richten sich nach den Bestimmungen des jeweiligen Kauf- und Installationsvertrages des Kunden mit Octopus Energy Germany.
- 6.2. Die Leistungen aus dem Wartungsvertrag sind nicht übertragbar auf andere Geräte, die nicht im jeweiligen Kauf- und Installationsvertrag des Kunden mit Octopus Energy Germany aufgeführt sind.
- 7. Wann beginnt der Wartungsvertrag? Wie lange läuft der Wartungsvertrag und wie kann der Wartungsvertrag gekündigt werden?**
- 7.1. Der Wartungsvertrag tritt mit Annahme durch Octopus Energy Germany in Kraft. Die Bestellung des Kunden stellt dabei ein bindendes Angebot zum Abschluss eines entsprechenden Wartungsvertrages dar. Um die Bestellung vorzunehmen, durchläuft der Kunde den Bestellprozess auf der Website von Octopus Energy Germany und trägt die dort abgefragten Angaben ein. Vor Absendung der Bestellung hat der Kunde die Möglichkeit, sämtliche Bestelldaten noch einmal zu überprüfen und ggf. zu korrigieren. Erst mit der Absendung der Bestellung gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages ab.
- 7.2. Dieser Wartungsvertrag steht unter der auflösenden Bedingung, dass der zwischen dem Kunden und Octopus Energy Germany bestehende Installationsvertrag widerrufen, auf sonstige Weise beendet wird oder nicht zustande kommt. Dieser Wartungsvertrag wird auf zwei (2) Jahre abgeschlossen ("Mindestvertragslaufzeit"). Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich die Laufzeit auf unbestimmte Zeit. Der Wartungsvertrag kann von jeder Partei frühestens zum Ende der Mindestvertragslaufzeit unter Einhaltung einer Frist von einem (1) Monat gekündigt werden. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann der Wartungsvertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.
- 7.3. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 7.4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit mindestens der Textform (z.B. E-Mail).
- 8. Was sind die Mitwirkungspflichten des Kunden?**
- 8.1. Dem Kunden ist bekannt, dass die Erbringung der geschuldeten Leistungen durch Octopus Energy Germany infolge der Komplexität der Wärmepumpe eine besonders enge Zusammenarbeit zwischen den Parteien voraussetzt. Die Parteien sind daher verpflichtet, für gegenseitige Rücksichtnahme, umfassende Information, vorsorgliche Warnung vor Risiken und Schutz vor störenden Einflüssen, auch von dritter Seite, zu sorgen.
- 8.2. Der Kunde hat zum Zeitpunkt des vereinbarten Termins für den ordnungsgemäßen Zugang und die

Anwesenheit einer zur Entgegennahme der Leistungen bevollmächtigten Person zu sorgen.

- 8.3. Sollte die Durchführung der Wartungsarbeiten zu dem zwischen den Parteien vereinbarten Termin von Seiten des Kunden nicht möglich sein, so muss dies der Kunde Octopus Energy Germany mindestens 2 Tage vor dem vereinbarten Termin mitgeteilt werden; andernfalls behält sich Octopus Energy Germany vor, etwaige dadurch entstandene Mehrkosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 8.4. Sollte die Durchführung des vereinbarten Termins aufgrund des Verschuldens des Kunden nicht möglich sein, trägt der Kunde die hierdurch entstehenden Mehrkosten.
- 8.5. Der Kunde verpflichtet sich, neben der reinen Gewährung des Zugangs zur permanenten Eigenüberwachung der Wärmepumpe:
- 8.5.1. Etwaige Störungen oder Unregelmäßigkeiten hat der Kunde unverzüglich Octopus Energy Germany in Textform zu melden.
- 8.5.2. Der Kunde ist ausdrücklich nicht befugt, eigenmächtig oder durch Dritte Eingriffe oder Reparaturen an der Wärmepumpe vorzunehmen oder die Wärmepumpe Dritten zur Instandsetzung zu überlassen.
- 9. Inwiefern findet eine Übertragung auf Subunternehmer statt?**
- Octopus Energy Germany kann sich zur Erfüllung seiner Aufgaben qualifizierter Dritter bedienen. Octopus Energy Germany bleibt dem Kunden gegenüber jedoch für die ordnungsgemäße Erfüllung der vertraglichen Pflichten verantwortlich.
- 10. Was gilt hinsichtlich Zeitplan und Terminvereinbarung?**
- 10.1. Der Kunde und Octopus Energy Germany legen gemeinsam den Zeitplan für die Erbringung der Leistungen fest. Verbindliche Termine zur Leistungserbringung müssen in Textform vereinbart und als verbindlich bezeichnet werden. Sie können nur in Textform und in gegenseitigem Einvernehmen geändert werden.
- 10.2. Octopus Energy Germany haftet nicht für die Unmöglichkeit oder Verzögerung der Leistungserbringung, soweit diese durch höhere Gewalt oder andere bei Vertragsschluss nicht vorhersehbare Ereignisse (z. B. Betriebsstörungen aller Art, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Streik, Verkehrsunfall, Naturkatastrophen, Sabotage, Pandemie, Epidemie, Quarantäne, Grenzschießungen, behördliche oder hoheitliche Eingriffe, oder ähnliche Ereignisse) verursacht wurden, die Octopus Energy Germany nicht zu vertreten hat. Erschweren oder verunmöglichen solche Ereignisse die Erbringung der Leistungen erheblich und ist die Behinderung nicht nur vorübergehend, ist Octopus Energy Germany berechtigt, vom Wartungsvertrag zurückzutreten. Bei vorübergehenden Hindernissen verlängern sich die für die Erbringung der Leistungen vereinbarten Fristen oder verschieben sich die jeweiligen Termine um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit. Soweit dem Kunden infolge der Verzögerung die Abnahme der Leistung nicht zuzumuten ist, kann er durch unverzügliche Erklärung gegenüber Octopus Energy Germany in Textform vom Wartungsvertrag zurücktreten.
- 11. Welche Reaktionszeiten gelten für die Behebung einer Störung?**
- Hat der Kunde Zusatzleistungen gebucht, welche die Behebung von Störungen umfasst, so gelten für die Behebung der Störung folgende Reaktionszeiten:
- 11.1. Leichte Störungen werden innerhalb eines Werktages nach Eingang der Störungsmeldung aus der Ferne behoben. Leichte Störungen sind solche, die aus der Ferne behoben werden können und nicht dazu führen,



dass die Wärmepumpe keine Wärme mehr produzieren kann.

- 11.2. Sollte eine leichte Störung nicht aus der Ferne behoben werden können, wird innerhalb von zehn (10) Werktagen ein Termin vor Ort vereinbart, um die Lösungsschritte und einen Zeitplan zur Behebung der Störung zu klären.
- 11.3. Bei einer schweren Störung wird innerhalb von zwei (2) Werktagen nach Eingang der Störungsmeldung ein Termin vor Ort vereinbart, um die Störung zu analysieren sowie Lösungsschritte und einen Zeitplan zur schnellstmöglichen Behebung zu klären. Schwere Störungen sind solche, die dazu führen, dass die Wärmepumpe keine Wärme mehr produzieren kann.

12. Wie erfolgt die Leistungsabnahme? Was wird im Wartungsprotokoll dokumentiert?

- 12.1. Octopus Energy Germany erbringt die Leistungen nach dem jeweils anerkannten Stand der Technik unter Berücksichtigung der Herstellervorgaben für die Wärmepumpe.
- 12.2. Die von Octopus Energy Germany erbrachten Leistungen, sowie die verwendeten Ersatzteile, sind vom Kunden vor Ort auf einem Wartungsprotokoll schriftlich zu bestätigen.

13. Was gilt hinsichtlich der Vergütung und den Zahlungsbedingungen? Was gilt hinsichtlich der Preisanpassung?

- 13.1. Für den vertraglich vereinbarten Leistungsumfang schuldet der Kunde Octopus Energy Germany die sich aus dem Angebot ergebende Vergütung ("Wartungspauschale").
- 13.2. Kleinere Instandsetzungsarbeiten, die ohne erhöhten Zeitaufwand mit denjenigen Materialien und Werkzeugen durchgeführt werden können, die Octopus Energy Germany üblicherweise zu einem regulären Wartungstermin mitbringt, werden direkt vor Ort durchgeführt, wenn diese vom Kunden im Termin beauftragt werden. Das hierfür benötigte Klein- und Dichtmaterial ist bis zu einem Nettowert von insgesamt 100 EUR je Wartung und Wärmepumpe Teil des Leistungsumfanges und sind von der Wartungspauschale erfasst.
- 13.3. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 13.4. Die Rechnungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen nach Rechnungsstellung zu bezahlen. Octopus Energy Germany behält sich jedoch vor, die Leistungen nur gegen Vorauskasse auszuführen, wenn offene fällige Forderungen gegen den Kunden bestehen.
- 13.5. Der Kunde hat die Wahl, die Zahlung entweder per Überweisung oder durch Einzug per SEPA-Lastschriftmandat von dem im Kundenkonto hinterlegten Konto zu leisten. Mit Ablauf einer Zahlungsfrist kommt der Kunde Verzug. Der Kaufpreis ist während des Verzugs mit dem gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen.
- 13.6. Eine Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.
- 13.7. Octopus Energy Germany wird die auf der Grundlage dieses Wartungsvertrages zu zahlende Vergütung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich z.B. die Kosten für Wartung, Inspektion oder Instandhaltung der Wärmepumpe erhöhen oder absenken oder sonstige Änderungen der energiewirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. den Materialkosten, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Personalkosten, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von Octopus Energy Germany

die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Octopus Energy Germany wird bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

- 13.8. Im Fall einer Preisänderung hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung in Textform zu kündigen. Hierauf wird der Kunde vom Lieferanten in der Preisänderungsmittelteilung gesondert hingewiesen. Im Fall der Kündigung wird die Preisänderung gegenüber dem Kunden nicht wirksam.

14. Gewährleistung; Verjährung

- 14.1. Die Gewährleistung von Octopus Energy Germany richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern nachfolgend nicht abweichend geregelt.
- 14.2. Ist der Kunde Verbraucher gemäß § 13 BGB verjährten Mängelansprüche 2 Jahre nach Abnahme der jeweiligen Leistung.
- 14.3. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, schuldet Octopus Energy Germany gegenüber dem Kunden keinen spezifischen Erfolg seiner Leistungen. Soweit ausnahmsweise doch die Vorschriften über den Werkvertrag Anwendung finden, kann der Kunde im Gewährleistungsfall nur das Recht auf Nacherfüllung geltend machen. Nur falls die Nacherfüllung fehlschlägt, ist der Kunde berechtigt, nach seiner Wahl die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten.

15. Haftung

- 15.1. Octopus Energy Germany haftet unbeschränkt wegen der Verletzung vertraglicher oder außervertraglicher Pflichten nur
 - 15.1.1. bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
 - 15.1.2. wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
 - 15.1.3. wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels oder Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie
 - 15.1.4. in Fällen gesetzlich zwingender Haftung (z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz).
- 15.2. Darüber hinaus haftet Octopus Energy Germany bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (sog. Kardinalspflicht) auch bei Vorliegen einfacher oder leichter Fahrlässigkeit. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf. In diesen Fällen ist die Haftung von Octopus Energy Germany jedoch der Höhe nach auf den vertragstypischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- 15.3. Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von Octopus Energy Germany.
- 15.4. Im Übrigen ist die Haftung von Octopus Energy Germany ausgeschlossen.

16. Schlussbestimmungen

- 16.1. Jegliche Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Textform (z.B. E-Mail).
- 16.2. Sollten einzelne Regelungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der verbleibenden Bestimmungen. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Regelung eine wirksame Bestimmung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für den Fall einer Regelungslücke.



16.3. Soweit nicht anders vereinbart, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz des Kunden. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

17. Information zur Streitbeilegung vor Verbraucherschlichtungsstellen

Octopus Energy Germany nimmt nicht an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen teil.

18. 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 89 38031600 oder per E-Mail unter folgender Adresse erreichen: waermepumpe@octopusenergy.de



Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Octopus Energy Services Germany GmbH, August-Everding-Straße 25, 81671 München, per Telefonnummer: +49 89 38031600, per E-Mail: waermepumpe@octopusenergy.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine 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 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags 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.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular

Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

- An Octopus Energy Services Germany GmbH, August-Everding-Straße 25, 81671 München; E-Mail: 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)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen.



Datenschutzhinweise - Wartungsvertrag

Unsere Datenschutzhinweise sollen 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-/Gutschein-codes), 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
- Kommunikationsdaten (z.B. E-Mail, Post)

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

- 3.1. Tarif- und Produktberatung/Vertragsanbahnung/ Vertragsabschluss: Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO
- 3.2. 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
- 3.3. 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
- 3.4. 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 ab einer effizienten und sachgerechten Bearbeitung Ihres Anliegens und der Optimierung unseres Kundenservices.
- 3.5. 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,

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

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

Es findet keine automatisierte Entscheidungsfindung statt.

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,
- Empfänger, an die die Weitergabe zur Vertragsbegründung oder -erfüllung unmittelbar erforderlich ist, wie z.B. Marktteilnehmer im Energiemarkt (Netzbetreiber, Messstellenbetreiber und -dienstleister sowie Lieferanten)

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 Germany 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 Auskunft

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.