

E ZWO GmbH

Grenzenstraße 3 | 88416 Ochsenhausen

Geschäftsführer: Dietmar Neff



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Wärmepumpenservice & Ersatzteile / Zubehör

Stand: Juli 2026

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Leistungen der E ZWO GmbH im Bereich Wärmepumpenservice sowie für den Verkauf von Ersatzteilen und Zubehör – direkt und über Online-Plattformen. Sie sind Bestandteil jedes Auftrags- und Kaufvertrags.

Teil A – Wärmepumpenservice

A 1. Auftragsvergabe und Leistungsumfang

Die E ZWO GmbH führt regelmäßige, vertraglich vereinbarte Wartungen auf eigene Rechnung sowie auf Rechnung Dritter durch – u. a. für Industrielieferanten (Hersteller) und installierende Fachhandwerker.

Die auf eigene Rechnung ausgeführten Wartungen werden gemäß dem jeweiligen Wartungsvertrag terminiert und dem Auftraggeber zeitnah durch Kontaktaufnahme disponiert.

Bei kurzfristig entstehenden Änderungen (durch Krankheit oder sonstige Gründe) werden Ersatztermine schnellstmöglich neu vereinbart.

A 2. Wartungsaufwand

Die Wartung der Anlagen erfolgt nach dem vom Hersteller vorgegebenen Arbeitsablauf. Die E ZWO GmbH behält sich vor, einen über das normale Maß hinausgehenden Mehraufwand gesondert in Rechnung zu stellen.

Gleiches gilt für Verbrauchsmaterialien wie z. B. Filter.

A 3. Delegation an Dritte

Aufgrund besonderer Gegebenheiten oder Kapazitätsengpässen kann es erforderlich sein, Aufträge an Dritte zu delegieren. Die Weitergabe von Kundeninformationen erfolgt ausschließlich nach Rücksprache und DSGVO-konform.

A 4. Störungsservice

Das Fehlerbild bei Störungen ist sehr vielschichtig. Es kann daher vorkommen, dass ein Einsatz im Störfall aufgrund fehlender Ersatzteile oder technischer Komplexität ohne vollständige Wiederherstellung der Funktionalität abgeschlossen werden muss.

Die Aufwendungen für den Einsatz werden in jedem Fall in Rechnung gestellt.

A 5. Zahlungsbedingungen (Service)

Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 14 Kalendertagen nach Rechnungsstellung zu begleichen.

Die Techniker sind berechtigt, Zahlungen über ein mobiles Kartenterminal unmittelbar einzufordern. Vorauszahlungen eines angemessenen Teilbetrags sind ebenfalls zulässig.

A 6. Versicherung

Die E ZWO GmbH hat für verschuldete und berechtigte Schäden eine Betriebshaftpflichtversicherung abgeschlossen.

Teil B – Verkauf von Ersatzteilen und Zubehör (inkl. Online-Plattform)

B 1. Geltungsbereich

Dieser Abschnitt gilt ergänzend für den Verkauf von Ersatzteilen und Zubehör durch die E ZWO GmbH, sowohl über direkte Bestellung als auch über Online-Verkaufsplattformen (nachfolgend „Online-Shop“).

Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt der Bestellung gültige Preisauskunft bzw. der im Online-Shop angezeigte Preis inkl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

B 2. Vertragsschluss und Online-Bestellung

Die Darstellung von Produkten im Online-Shop stellt kein verbindliches Angebot, sondern eine Aufforderung zur Abgabe einer Bestellung (invitatio ad offerendum) dar.

Der Vertrag kommt zustande, wenn die E ZWO GmbH die Bestellung durch eine gesonderte Auftragsbestätigung per E-Mail annimmt oder die Ware versendet.

Der Käufer ist an seine Bestellung für die Dauer von 5 Werktagen gebunden.

B 3. Lieferung und Versand

Lieferungen erfolgen ausschließlich innerhalb Deutschlands, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

Die angegebenen Lieferzeiten sind unverbindliche Richtwerte. Verzögerungen durch höhere Gewalt, Lieferengpässe der Hersteller oder sonstige unvorhersehbare Ereignisse berechtigen nicht zum Rücktritt vom Vertrag oder zu Schadensersatz.

Das Versandrisiko geht mit Übergabe an den Transportdienstleister auf den Käufer über, sofern der Käufer Unternehmer ist. Gegenüber Verbrauchern trägt die E ZWO GmbH das Versandrisiko bis zur Übergabe.

B 4. Preise und Zahlungsbedingungen

Alle Preise verstehen sich in Euro, inklusive der zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer, zuzüglich anfallender Versandkosten.

Der Kaufpreis ist sofort fällig und vor Versand zu begleichen, sofern nicht ausdrücklich abweichende Zahlungsziele schriftlich vereinbart wurden.

Bei Zahlungsverzug ist die E ZWO GmbH berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu berechnen.

B 5. Widerrufsrecht (nur für Verbraucher bei Online-Kauf)

Verbraucher im Sinne des § 13 BGB haben bei im Fernabsatz (Online-Shop) geschlossenen Verträgen das Recht, binnen vierzehn (14) Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beginnt mit dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter die Ware in Besitz genommen haben.

Zur Ausübung des Widerrufsrechts genügt eine eindeutige Erklärung (z. B. per E-Mail an info@e-zwo.de) vor Ablauf der Widerrufsfrist.

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren. Rücksendekosten trägt der Verbraucher.

Das Widerrufsrecht besteht nicht für Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden, oder für Waren, die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind (z. B. Dichtungen, Schmierstoffe, Kühlmittel nach Öffnung der Originalverpackung).

B 6. Eigentumsvorbehalt

Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises Eigentum der E ZWO GmbH.

Der Käufer ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsware zu verpfänden oder zur Sicherheit zu übereignen.

B 7. Rücksendungen und Reklamationen

Reklamationen sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der Ware, schriftlich an info@e-zwo.de zu melden.

Eigenmächtig eingesandte Rücksendungen ohne vorherige Abstimmung werden nicht angenommen. Die E ZWO GmbH stellt bei berechtigten Reklamationen ein Rücksendelabel zur Verfügung.

Teil C – Gewährleistung

Hinweis: Die folgenden Regelungen unterscheiden ausdrücklich zwischen Verbrauchern (§ 13 BGB) und Unternehmern (§ 14 BGB), da das deutsche Recht unterschiedliche gesetzliche Mindestfristen vorschreibt, von denen nicht zum Nachteil des Verbrauchers abgewichen werden darf.

C 1. Gewährleistung – Reparatur- und Serviceleistungen

Die gesetzliche Gewährleistungsfrist für Reparatur- und Serviceleistungen (Werkvertrag) beträgt zwei (2) Jahre.

Gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB) wird die Gewährleistungsfrist auf ein (1) Jahr ab Abnahme der Leistung verkürzt.

Gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB) wird die Gewährleistungsfrist für Reparaturleistungen auf ein (1) Jahr verkürzt. Dies entspricht dem nach § 309 Nr. 8b aa) BGB in AGB zulässigen Minimum.

C 2. Gewährleistung – Ersatzteile und Zubehör

Gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB) beträgt die Gewährleistungsfrist für Ersatzteile und Zubehör ein (1) Jahr ab Übergabe.

Gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB) gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist von zwei (2) Jahren ab Übergabe. Eine Verkürzung unter zwei Jahre ist bei neuen Waren im Verbraucherkauf nach § 476 Abs. 1 BGB zwingend unzulässig und wird ausdrücklich nicht vereinbart.

C 3. Haftungsausschluss

Unberührt von den vorstehenden Regelungen bleibt die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen sowie für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG).

Teil D – Allgemeine Schlussbestimmungen

D 1. Gerichtsstand

Für rechtliche Auseinandersetzungen ist das am Sitz der E ZWO GmbH zuständige Gericht Gerichtsstand, sofern der Vertragspartner Unternehmer, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

D 2. Widerspruch / Einwand

Einwände zu durchgeführten Einsätzen, Lieferungen oder gestellten Rechnungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen schriftlich mit Begründung an info@e-zwo.de zu richten.

D 3. Ergänzungen

Im Rahmen des Vertragsabschlusses können weitere individuelle Ergänzungen schriftlich vereinbart werden.

D 4. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB fehlerhaft oder nichtig sein, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt und behalten ihre Gültigkeit.

E ZWO GmbH | Grenzenstraße 3 | 88416 Ochsenhausen | GF: Dietmar Neff
Raiffeisenbank Reute-Gaisbeuren | IBAN: DE71 6006 9350 0021 6750 07 | BIC: GENODES1RRG
Amtsgericht Ulm | HRB 745102 | USt.-Id: DE 356714892 | info@e-zwo.de