

Allgemeine Geschäftsbedingungen für ZuhausePlus

1 Allgemeine Bestimmungen

1.1 Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) gelten in Verbindung mit den beigefügten Versicherungsbedingungen für den Haus- und Wohnungs-Schutzbrief der Inter Partner Assistance S.A. Direktion für Deutschland (im Folgenden „AVB Inter“) und den Versicherungsbedingungen der HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG (im Folgenden „AVB HanseMerkur“) für die Inanspruchnahme der Leistungen von ZuhausePlus. Der Vertrag über den ZuhausePlus-Haushaltsschutz wird zwischen dem/der Kund:in als anspruchsberechtigte Person und der enercity AG (im Folgenden „enercity“) geschlossen.

1.2 Zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen wird enercity den/die Kund:in von der Mehrwerk GmbH (Am Lenkwerk 5, 33609 Bielefeld, im Folgenden: „MEHRWERK“) zu Gruppenversicherungsverträgen hinzufügen lassen. Versicherungsnehmerin in den betreffenden Gruppenversicherungsverträgen ist ausschließlich MEHRWERK, die sich gegenüber enercity verpflichtet hat, den/die Kund:in in diese Verträge als versicherte Personen einzubeziehen und bei der Schadensabwicklung Unterstützungshandlungen zu gewähren. Der Umfang des Versicherungsschutzes sowie die Bedingungen der Leistungsanspruchnahme werden in den „AVB Inter“ und „AVB HanseMerkur“ geregelt. Zu finden sind diese unter www.enercity.de/zuhauseplus. enercity übernimmt keine Haftung für die Leistungserbringung durch die jeweiligen Versicherer. Träger für versicherte Risiken im Bereich organisatorische und finanzielle Hilfe bei Notfall-Reparaturen/Dienstleistungen am eigenen Haus oder der Wohnung („Handwerker Soforthilfe“) ist derzeit die Inter Partner Assistance S.A. Direktion für Deutschland, die wiederum die AXA Assistance Deutschland GmbH mit der Schadensregulierung beauftragt. Träger für versicherte Risiken im Bereich Garantieverlängerung („Garantieverlängerung“) ist die HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG. Die Serviceleistungen werden von MEHRWERK erbracht.

2 Vertragsschluss und Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Leistungen

2.1 ZuhausePlus kann als kostenloser optionaler Vertragsbestandteil (Add-on) zu einem der folgenden enercity Strom- und Gastarife abgeschlossen werden: FixStrom 18, FixGas 18, FixStrom 24 und FixGas 24.

2.2 Voraussetzung für den Abschluss von ZuhausePlus ist, dass mindestens einer der unter Ziffer 2.1 genannten Tarife über einen der folgenden Kanäle abgeschlossen wurde: enercity Website (<https://www.enercity.de>) telefonisch, persönlich im enercity KundenCenter oder über das enercity KundenPortal.

2.3 Die Aktivierung von ZuhausePlus geschieht im Anschluss an den Tarifabschluss. Abschlussberechtigte Kund:innen werden von enercity per E-Mail oder postalisch kontaktiert und auf die kostenlose Aktivierungsmöglichkeit sowie die notwendigen Schritte zur Aktivierung hingewiesen.

2.4 Der Vertrag wird mit dem postalischen Erhalt des Willkommenspakets wirksam. Der/Die Kund:in ist zur Inanspruchnahme der Leistungen von ZuhausePlus ab dem Erhalt des Willkommenspakets berechtigt. Für die Schadensbekämpfung (siehe 3.2.1) wird gem. AVB Inter eine Karenzzeit von 30 Tagen ab Vertragsschluss vereinbart.

2.5 ZuhausePlus kann durch den/die Kund:in nur für seinen/ihren ständigen Wohnsitz in der Bundesrepublik Deutschland geschlossen werden. Dieser ist von dem/der Kund:in im Rahmen des Aktivierungsprozesses anzugeben. Voraussetzung für den Abschluss des Vertrages ist zudem, dass

1. der/die Kund:in mindestens 18 Jahre alt ist,
2. sich sein/ihr Hauptwohnsitz in der Bundesrepublik Deutschland befindet,
3. zwischen ihm/ihr und enercity ein laufender, im Aktivierungsprozess definierter und nicht gekündigter Strom- oder Gas-Liefervertrag gem. Ziffer 2.1 besteht und
4. der/die Kund:in Verbraucher:in im Sinne von § 13 BGB ist.

2.6 Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Leistungen aus dem ZuhausePlus ist, dass

1. der/die Kund:in das Willkommenspaket ZuhausePlus erhalten hat, der Vertrag wirksam geschlossen ist und der ZuhausePlus-Haushaltsschutz begonnen hat,
2. die Voraussetzungen nach den Ziffern 2.2, 2.3, 2.4 sowie 2.5 unverändert vorliegen und

3. der/die Kund:in den Schadens-/Versicherungsfall im ZuhausePlus ServiceCenter unter der Tel.: +49 511 430 6929 oder per E-Mail an zuhauseplus@mehrwerk.com unverzüglich angemeldet hat.

Zudem müssen die weiteren in diesen AGB und den AVB Inter sowie den AVB HanseMerkur genannten Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der konkreten Leistung eingehalten werden.

3 Leistungsumfang

ZuhausePlus ist eine Kombination aus Service-, Rabatt- und versicherungsartigen Leistungen. Diese Leistungen können von dem/der Kund:in telefonisch oder per E-Mail beim ZuhausePlus ServiceCenter während folgender Zeiten geltend gemacht werden:

Montags bis freitags 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr

Samstags von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr

Die Telefonnummer der Hotline und die E-Mail-Adresse lauten wie folgt:

ZuhausePlus ServiceCenter
 Telefon: +49.511.430.6929
 E-Mail: zuhauseplus@mehrwerk.com

3.1 Serviceleistungen

3.1.1 Schlüsselfundservice: Der/Die Kund:in erhält mit dem Willkommenspaket einen codierten Schlüsselanhänger. Ein verloren gegangener Schlüsselbund, an dem dieser codierte Schlüsselanhänger angebracht ist, kann hiermit Finder:innen an das ZuhausePlus ServiceCenter geschickt werden und anschließend an den/die Kund:in zurückgeschickt. Der/Die Finder:in erhält einen Finderlohn von 15 EUR brutto.

3.1.2 PC - Datenrettung: MEHRWERK organisiert ausgewählte Computerspezialisten, die Daten auf der Festplatte wiederherstellen können. Leistungen: Telediagnose und Organisation der Datenrettung von der Festplatte eines privat genutzten PC, wenn die Daten nach einem Hardwaredefekt nicht mehr abrufbar sind und gesichert werden müssen. Außerdem übernimmt MEHRWERK 25 % der Kosten für die Datenrettung bis zu einer Höchstgrenze von 300 EUR pro Jahr. Der jeweilige Computerspezialist wird dem/der Kund:in seine Tätigkeit in Rechnung stellen. Nach dem Begleichen der Rechnung durch den/die Kund:in reicht diese:r die Original-Rechnung/Quittung im ServiceCenter ein. Eine Auszahlung des Reparaturrabattes erfolgt nach der Prüfung der Einhaltung der Voraussetzungen aus dem ServiceCenter bis

zu max. 300 EUR pro Jahr. Diese Leistung wird von enercity über MEHRWERK unmittelbar für den/die Kund:in erbracht. enercity sichert keinen Erfolg im Hinblick auf PC-Datenrettungen zu.

3.1.3 Reparatur-Rabatt von Elektrogeräten: ZuhausePlus Kund:innen erhalten 25 % Rabatt auf Elektrogeräte-Reparaturen. Voraussetzung dafür ist, dass der/die Kund:in die Reparatur im ServiceCenter anmeldet. Dort wird dann ein Reparaturservice ausgewählt, der die Reparatur ausführt. Um den Reparatur-Rabatt in Anspruch nehmen zu können, reicht der/die Kund:in anschließend die auf seinen/ihren Namen ausgestellte Original-Reparaturrechnung im ServiceCenter ein. 25 % des Rechnungsbetrages, maximal jedoch 300 EUR pro Jahr, werden innerhalb von vier Wochen erstattet. enercity sichert keinen Erfolg im Hinblick auf Elektrogeräte-Reparaturen zu.

3.2 Versicherungsartige Leistungen

3.2.1 Kund:innen von ZuhausePlus erhalten organisatorische und finanzielle Hilfe bei Notfall-Reparaturen/Dienstleistungen am eigenen Haus oder der Wohnung als „Handwerker Sofortleistung“. Diese Dienste können telefonisch oder per E-Mail 24 Stunden, 365 Tage im Jahr in Anspruch genommen werden. Die Telefonnummer der Hotline und die E-Mail-Adresse sind am Ende dieser AGB genannt. Träger des versicherten Risikos ist die Inter Partner Assistance S.A. Der Umfang der Leistungen, sowie die Voraussetzungen ergeben sich aus den beigefügten AVB Inter in den Bausteinen VI sowie VIII bis XIII.

3.2.2 Zusätzlich kann für maximal fünf handelsübliche Elektrogeräte (mit Ausnahme von Handys und Smartphones) eine 24-monatige Garantieverlängerung erhalten werden, sofern der/die Kund:in die Geräte registriert. Träger des versicherten Risikos ist die HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG. Der genaue Umfang der Leistungen sowie die Voraussetzungen ergeben sich aus den beigefügten AVB HanseMerkur.

4 Pflichten des/der Kund:in

4.1 Der Schaden ist von dem/der Kund:in in jedem Fall der Inanspruchnahme unverzüglich unter Nennung des ZuhausePlus-Haushaltschutzes und seiner enercity Vertragsnummer beim ZuhausePlus Servicecenter telefonisch oder per E-Mail anzuzeigen und mit diesem zu klären, ob und welche Leistungen erbracht werden. Es werden keine Kosten erstattet, wenn die Organisation der Leistungen nicht durch das ZuhausePlus Servicecenter veranlasst wird.

4.2 Der/Die Kund:in hat den Schaden so gering wie möglich zu halten und Weisungen von enercity zu beachten.

4.3 Der/Die Kund:in gestattet enercity jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Entschädigungspflicht und legt Originalbelege zum Nachweis der Schadenshöhe vor.

4.4 Gehen aufgrund der Leistungen der enercity Ansprüche gegenüber Dritten auf enercity über, unterstützt der/die Kund:in enercity bei der Geltendmachung und händigt insbesondere, die hierfür benötigten Unterlagen aus.

5 Folgen, falls der/die Kund:in seinen/ihren Verpflichtungen nicht nachkommt

5.1 Wird eine der Verpflichtungen dem/der Kund:in arglistig verletzt oder wird enercity arglistig über Tatsachen getäuscht, die für den Grund oder die Höhe der Entschädigung von erheblicher Bedeutung sind, verliert der/die Kund:in den ZuhausePlus-Haushaltsschutz für den geltend gemachten Schaden.

5.2 Wird eine der Verpflichtungen, die für den Grund oder die Höhe der Entschädigung von erheblicher Bedeutung ist, von dem/der Kund:in vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, können die Leistungen des ZuhausePlus-Haushaltsschutzes gekürzt werden oder gar entfallen, es sei denn der/die Kund:in kann nachweisen, dass die Verletzung der Verpflichtung weder für den Eintritt, Umfang oder die Feststellung des Leistungsfalls ursächlich war.

5.3 Bei vorsätzlicher Verletzung behält der/die Kund:in den ZuhausePlus-Haushaltsschutz nur, wenn die Verletzung nicht geeignet war, die Interessen der enercity ernsthaft zu beeinträchtigen oder wenn den/die Kund:in kein erhebliches Verschulden trifft.

6 Beendigung des Vertrages

6.1 Die Laufzeit von ZuhausePlus entspricht der des mit enercity bestehenden Energieliefervertrages, der Voraussetzung für die Aktivierung von ZuhausePlus ist.

6.2 Mit der Beendigung des notwendig vorausgesetzten Energieliefervertrages zwischen enercity und dem/der Kund:in endet auch ZuhausePlus zum gleichen Enddatum, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

6.3 ZuhausePlus kann darüber hinaus von beiden Vertragspartnern mit sofortiger Wirkung gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform. Die bestehenden Energielieferverträge bleiben von einer Kündigung von ZuhausePlus unberührt.

6.4 enercity ist darüber hinaus zu einer außerordentlichen Kündigung von ZuhausePlus berechtigt, wenn der zwischen MEHRWERK und dem Versicherer für die Leistung von ZuhausePlus geschlossene Gruppenversicherungsvertrag oder der zwischen der enercity und MEHRWERK geschlossene Vertrag über die Abwicklung der Leistungen von ZuhausePlus endet. Diese außerordentliche Kündigung erfolgt mit Wirkung zum Ende des Gruppenversicherungsvertrages oder des mit MEHRWERK bestehenden Geschäftsbesorgungsvertrages.

6.5 Eine Kündigung von ZuhausePlus durch enercity berechtigt den/die Kund:in nicht zu einer außerordentlichen Kündigung der bestehenden Energielieferverträge.

7 Haftung

7.1 Für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie im Fall der ausdrücklichen Übernahme einer Garantie haftet enercity unbegrenzt.

7.2 Im Übrigen haftet enercity in Fällen einfacher Fahrlässigkeit nur bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht. In diesen Fällen ist ein Schadensersatz auf den typischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

8 Datenschutz

Zur Umsetzung des Vertrages werden Ihre personenbezogenen Daten – auf der Grundlage einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Maßgabe der DSGVO – von der MEHRWERK GmbH, Am Lenkwerk 5, 33609 Bielefeld im Auftrag von enercity erhoben, verarbeitet und genutzt. Die Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung werden dabei gewahrt.