

1. Allgemeine Bestimmungen

1.1 Als Kunde der Städtische Werke Aktiengesellschaft und mit dem HausEngel24 genießen Sie umfassende Schutzbriefleistungen. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Inanspruchnahme dieser Leistungen. Der Vertrag über die Inanspruchnahme dieser Leistungen wird dabei zwischen Ihnen als anspruchsberechtigter Person und der Städtische Werke AG, Königstor 3–13, 34117 Kassel Deutschland, Telefon: 0561-7820, E-Mail: kundenservice@sw-kassel.de, eingetragen beim Amtsgericht Kassel unter HRB 2150, vertreten durch den Dr. Michael Maxelon (Vorsitzender), Dr. Olaf Hornfeck, USt-ID: DE 811 216 137 (nachfolgend Städtische Werke) geschlossen.

1.2 Verantwortlich für die Erbringung der Leistungen sind die Städtischen Werke. Die Abwicklung erfolgt für und im Auftrag der Städtischen Werke derzeit durch die MEHRWERK GmbH, Am Lenkwerk 5, 33609 Bielefeld, Deutschland (nachfolgend MEHRWERK) und die jeweiligen Kooperationspartner. Für die Erbringung der versicherungsartigen Leistungen wird die MEHRWERK GmbH (als Erfüllungsgehilfe der Städtischen Werke unter dem mit Ihnen geschlossenen Vertrag) einen Gruppenversicherungsvertrag mit einem Versicherer abschließen. Träger des versicherten Risikos ist der Kooperationspartner der Mehrwerk GmbH.

2. Vertragsschluss und Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Leistungen

- 2.1 Als Voraussetzung für den Abschluss des Vertrages gilt, dass
- Sie mindestens 18 Jahre alt sind,
 - sich Ihr Hauptwohnsitz in der Bundesrepublik Deutschland befindet und
 - Sie einen gültigen Strom- oder Gas-Liefervertrag mit den Städtischen Werken haben.
- 2.2 Der Vertrag für den HausEngel24 kann über die Städtische Werke AG direkt, über die Internetseite, über E-Mail, Fax, Brief oder Telefon zustande kommen.
- Die auf der Internetseite www.sw-kassel.de dargestellten Leistungen stellen kein Angebot im juristischen Sinne dar. Ein Abschluss des Vertrages kommt über die Internetseite noch nicht zustande.
 - Sofern Sie eine verbindliche Anfrage über die Leistungen per E-Mail, Fax oder Brief senden, stellt dies Ihr Angebot dar.
 - Die Vertragsannahme der Städtischen Werke erfolgt durch ausdrückliche Erklärung durch die Städtischen Werke.
 - Der Vertragstext wird von den Städtischen Werken gespeichert und Ihnen nebst einbezogener AGB zugesandt. Diese in den Vertrag einbezogenen AGB sowie die den Versicherungsleistungen zugrunde liegenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen können von Ihnen vor Abgabe des Angebotes unter www.sw-kassel.de eingesehen und heruntergeladen werden.
- 2.3 Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Leistungen unter dem HausEngel24 ist, dass
- Sie im Besitz eines gültigen Willkommenspakets sind,
 - Sie eventuell geschuldete Prämien gezahlt haben,
 - die Voraussetzungen nach Ziffer 2.1 unverändert vorliegen und
 - Sie den Schaden unter der HausEngel24-Soforthilfe unverzüglich angemeldet haben. Die Telefonnummer der Hotline ist am Ende dieser AGB genannt.
- Zudem müssen die weiteren in diesen AGB und den AVB genannten Bedingungen eingehalten werden.

3. Leistungsumfang

3.1 Der HausEngel24 ist eine Kombination aus Service-, Rabatt- und versicherungsartigen Leistungen.

a. Serviceleistungen
Der HausEngel24 umfasst folgenden Schlüsseldienst. Als Anspruchsberechtigter des HausEngel24 erhalten Sie einen codierten Schlüsselanhänger. Ein verloren gegangener Schlüsselbund kann hiermit von einem Finder an das HausEngel24 ServiceCenter zurückgeschickt werden. Der Schlüssel kann in diesem Falle Ihnen anhand des eingedruckten Zahlencodes zugeordnet und an Sie zurückgeschickt werden.

b. Rabattleistungen
Als Kunde des HausEngel24 erhalten Sie eine Erstattung von 25 % auf Reparaturkosten von elektronischen Haushaltsgeräten (sog. weißer Ware) und Unterhaltungselektronik (sog. brauner Ware). Im Falle einer benötigten Reparatur an einem Elektrohaushaltsgerät, wenden Sie sich an das am Ende dieser AGB genannte HausEngel24 ServiceCenter. Ein Reparaturdienst in Ihrer Nähe wird Ihnen genannt und Sie beauftragen dort die Reparatur. Im Anschluss senden Sie den Reparaturbeleg (Rechnung, ausgestellt auf Ihren Namen) an das HausEngel24 ServiceCenter und Sie erhalten 25 % (maximal 300,- EUR pro Schadensfall und insgesamt pro Jahr) des Netto-Rechnungsbetrages zurückerstattet. Die Rabattleistungen nach diesem Punkt 3.1 b. stehen Ihnen nur zu, sofern Sie den Schaden nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt haben. Die Rabattleistungen werden zudem nicht gewährt, wenn die Schäden an den Geräten bei Abschluss des Vertrages bereits vorhanden waren.

c. Versicherungsartige Leistungen
Als Kunde des HausEngel24 erhalten Sie organisatorische und finanzielle Hilfe bei Notfall-Reparaturen an Ihrem Haus oder Ihrer Wohnung. Die Dienste können telefonisch 24 Stunden, 365 Tage im Jahr in Anspruch genommen werden. Träger des versicherten Risikos ist der Kooperationspartner der Mehrwerk GmbH.

Die nachfolgenden Produktinformationen stellen einen Überblick über die Inhalte des HausEngel24 dar, sind jedoch nicht abschließend. Maßgeblich für die Vertragserfüllung sind die dem Gruppenversicherungsvertrag zugrunde liegenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Diese können kostenfrei über das HausEngel24 ServiceCenter und unter www.sw-kassel.de abgerufen werden.

Auszug aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen zum HausEngel24 – Stand 01 / 2022:

24h-Soforthilfe

1. Voraussetzung für versicherten Anspruch auf die Leistungen ist die Organisation der Hilfeleistung durch den Leistungspartner. Die 24h-Soforthilfe vom HausEngel24 steht hierfür an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr unter folgender Nummer zur Verfügung: 0561-782 3366.

Versicherungsfall, versicherte Personen

1. Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn

- a) die Voraussetzungen für die Erhebung des Anspruchs auf Beistandsleistungen des Versicherers vorliegen und
b) der Anspruch auf Beistandsleistungen durch eine versicherte Person bei der 24h-Soforthilfe tatsächlich geltend gemacht wird.
2. Versicherungsschutz besteht für einen Kunden der Städtischen Werke mit einem gültigen HausEngel24-Schutzbrief sowie für die Personen, die mit ihm in häuslicher Gemeinschaft leben.

Allgemeine Leistungsbegrenzungen

1. Die Übernahme von Kosten durch den Versicherer ist auf insgesamt zwei Versicherungsfälle begrenzt, die innerhalb eines Versicherungsjahres bei der 24h-Soforthilfe gemeldet werden. Von dieser Jahreshöchstleistung unberührt bleiben reine Serviceleistungen.

Versicherungsort (versicherte Wohnung)

1. Der Versicherungsschutz gilt für die im Versicherungsschein bezeichnete Wohnung innerhalb der Bundesrepublik Deutschland – bei Einfamilienhäusern – der versicherten Person einschließlich zugehöriger Balkone, Loggien, Dachterrassen, Keller- und Speicherräume sowie Garagen (nicht: Stellplätze innerhalb von Sammelgaragen). Hinsichtlich des Anspruchs auf Entfernung von Wespennestern besteht auch Versicherungsschutz, wenn
- von einem Teil der Außenfassade sowie
 - von einem Gartenhaus oder Schuppen auf dem Grundstück, auf dem der Versicherungs-ort liegt, durch Wespennester eine Beeinträchtigung des Versicherungsortes ausgeht.
2. Zieht die versicherte Person um, geht der Versicherungsschutz auf die neue Wohnung über, es sei denn, diese liegt nicht innerhalb der Bundesrepublik Deutschland. In diesem Fall endet der HausEngel24-Schutzbrief mit dem Umzug.

a) Schlüsseldienst im Notfall

b) Schlüssel-Fundservice

c) Rohrreinigungsdienst im Notfall

d) Sanitär-Installateurdienst im Notfall

e) Elektro-Installateurdienst im Notfall

f) Heizungs-Installateurdienst im Notfall

g) Notheizung

h) Ausfall der Wohnung

i) Entfernung von Wespen- und Hornissennestern

j) Einbruch

k) Dachbeschädigung durch Sturm

4. Ihre Verpflichtungen bei Leistungsanspruchnahme

- Zeigen Sie den Schaden unverzüglich unter Nennung Ihrer Schutzbrief-Nummer unter der HausEngel24-Soforthilfe an und stimmen Sie sich mit HausEngel24 darüber ab, ob und welche Leistungen erbracht werden. Wir unterhalten einen Notdienst, der 24 Stunden, 365 Tage im Jahr für Sie erreichbar ist. Die Telefonnummer der Hotline ist am Ende dieser AGB genannt.
- Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir keine Kosten erstatten, wenn wir die Organisation der Leistung nicht veranlasst haben!
- Halten Sie den Schaden so gering wie möglich und beachten Sie unsere Weisungen.
 - Gestatten Sie uns jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Entschädigungspflicht und legen Sie uns Originalbelege zum Nachweis der Schadenhöhe vor.
 - Unterstützen Sie uns bei der Geltendmachung der aufgrund unserer Leistungen auf uns übergegangen Ansprüche gegenüber Dritten und händigen Sie uns die hierfür benötigten Unterlagen aus.

5. Folgen, falls Sie Ihren Verpflichtungen nicht nachkommen

- Wird eine dieser Verpflichtungen arglistig verletzt oder werden wir arglistig über Tatsachen getäuscht, die für den Grund oder die Höhe der Entschädigung von erheblicher Bedeutung sind, verlieren Sie den HausEngel24-Schutz für den geltend gemachten Schaden.
- Wird eine dieser Verpflichtungen, die für den Grund oder die Höhe der Entschädigung von erheblicher Bedeutung ist, vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, können die Leistungen des HausEngel24-Schutzes gekürzt werden oder gar entfallen, es sei denn, Sie können nachweisen, dass die Verletzung der Verpflichtung weder für den Eintritt, den Umfang noch für die Feststellung des Versicherungsfalls ursächlich war. Bei vorsätzlicher Verletzung behalten Sie den Versicherungsschutz nur, wenn die Verletzung nicht geeignet war, unsere Interessen ernsthaft zu beeinträchtigen, oder wenn Sie kein erhebliches Verschulden trifft.

6. Beitragsanpassungen

- Beiträge: Es gelten die vereinbarten Beiträge und Zahlungsbedingungen, die Sie den Vertragsunterlagen der Städtischen Werke entnehmen können. Für den Fall einer Veränderung der Kostensituation, beispielsweise durch Änderung der Einkaufspreise der Lieferanten/ Kooperationspartner und/oder der Mehrwertsteuer und/oder der erheblichen Intensität von Inanspruchnahmen von Leistungen, haben die Städtischen Werke das Recht, die vereinbarten Jahresgebühren für den HausEngel24-Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende mit Angabe des Grundes/der Gründe anzupassen. Sofern Sie mit der Preisanpassung nicht einverstanden sind, können Sie den Vertrag auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Machen Sie von diesem Recht keinen Gebrauch, gelten die geänderten Gebühren. Die Städtischen Werke werden hierauf bei Mitteilung der zu ändernden Jahresgebühren gesondert hinweisen.

7. Beendigung des Vertrages

- 7.1 Die Laufzeit des Vertrages „HausEngel24“ entspricht der des mit der Städtische Werke Aktiengesellschaft bestehenden Energieliefervertrages.

- 7.2 Bei Beendigung des Energieliefervertrages endet auch der Vertrag „HausEngel24“, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.
- 7.3 Der Vertrag „HausEngel24“ kann darüber hinaus von beiden Vertragspartnern eigenständig – unabhängig vom fortbestehenden Energieliefervertrag – mit einer Frist von einem Monat durch eine Kündigung in Textform beendet werden.
- 7.4 Die Städtische Werke AG ist darüber hinaus zu einer außerordentlichen Kündigung des Vertrages „HausEngel24“ berechtigt, wenn der zwischen der MEHRWERK GmbH und dem Leistungspartner für die Leistung des HausEngel24 geschlossene Gruppenversicherungsvertrag oder der zwischen der Städtischen Werke AG und der MEHRWERK GmbH geschlossene Vertrag über die Abwicklung der Leistungen unter dem HausEngel24 endet. Diese außerordentliche Kündigung erfolgt dann mit Wirkung zum Ende des Gruppenversicherungsvertrages oder des mit der MEHRWERK GmbH bestehenden Geschäftsbesorungsvertrages.
- 7.5 Eine Kündigung des Vertrages „HausEngel24“ durch die Städtische Werke AG berechtigt den Kunden nicht zu einer Kündigung des bestehenden Energieliefervertrages.
- 7.6 Zur Wahrung der Kündigungsfrist durch den Kunden genügt die rechtzeitige Absendung der Kündigung an das HausEngel24 ServiceCenter, Postfach 10 17 68 • 33517 Bielefeld

8. Haftung

- 8.1 Für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie im Fall der ausdrücklichen Übernahme einer Garantie haften die Städtischen Werke unbegrenzt.
- 8.2 Im Übrigen haften die Städtischen Werke in Fällen einfacher Fahrlässigkeit nur bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen. In diesen Fällen ist ein Schadensersatz auf den typischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 8.3 In den Fällen, in denen die Städtischen Werke nach diesem 8.2 beschränkt haften ist die Haftung zudem für jeden Einzelfall auf einen Höchstbetrag von 5.000,- EUR und insgesamt auf eine Höchstsumme von 50.000,- EUR je Kalenderjahr beschränkt.

9. Widerrufsrecht

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt, nachdem Sie den Versicherungsschein, die Versicherungsbedingungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen, die weiteren Informationen nach § 7 Abs. 1 und 2 des Versicherungsvertragsgesetzes in Verbindung mit den §§ 1 bis 4 der VVG-Informationspflichtenverordnung und diese Belehrung jeweils in Textform erhalten haben. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an HausEngel24 ServiceCenter, Postfach 10 17 68 • 33517 Bielefeld

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet der Versicherungsschutz und wir erstatten Ihnen den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil der Prämien, wenn Sie zugestimmt haben, dass der Versicherungsschutz vor dem Ende der Widerspruchsfrist beginnt. Den Teil der Prämie, der auf die Zeit bis zum Zugang des Widerrufs entfällt, dürfen wir in diesem Fall einbehalten; dabei handelt es sich um den im Auftrag zur Stromlieferung Sicher Strom/im Auftrag zur Gaslieferung Sicher Gas jeweils unter der Ziffer 6 / im Auftrag Naturstrom („KS-einfach günstig“) bzw. Naturgas („KS-einfach günstig“) bzw. („Gas-Fix“) jeweils unter der Ziffer 4 ausgewiesenen Betrag von 5,- EUR/ Monat. Die Erstattung zurückzuzahlen der Beträge erfolgt unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs. Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerspruchsfrist, hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurückzugewähren und gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben sind.

Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag auf Ihren ausdrücklichen Wunsch sowohl von Ihnen als auch von uns vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. Ende der Widerrufsbelehrung

10. Datenschutz

Zur Umsetzung des Vertrages „HausEngel24“ werden Ihre personenbezogenen Daten – auf der Grundlage einer Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung nach Maßgabe des Art. 28 DS-GVO – von der MEHRWERK GmbH, Am Lenkwerk 5, 33609 Bielefeld im Auftrag der Städtische Werke AG erhoben, verarbeitet und genutzt. Hinweise zum Datenschutz können Sie kostenfrei über das HausEngel24 ServiceCenter und unter www.sw-kassel.de abrufen.

Der HausEngel24 der Städtische Werke AG bietet Ihnen unter der 24h-Soforthilfe 0561-782 3366 eine schnelle und unbürokratische Organisation von Reparaturen in Ihrer Wohnung oder Ihrem Haus im Notfall. Ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit garantiert Ihnen ein hochqualifiziertes und -motiviertes Team. Wenn Sie trotzdem mit der Betreuung nicht zufrieden sind oder Meinungsverschiedenheiten bei der Vertragsabwicklung auftreten, wenden Sie sich bitte an:

HausEngel24 ServiceCenter
Postfach 10 17 68 • 33517 Bielefeld
Telefon 0561-782 3366

(Stand: Januar 2022)