

## 1. Rechnungsanschrift

-----  
Name, Vorname

-----  
Geburtsdatum

-----  
Straße, Hausnummer

-----  
PLZ, Ort

-----  
Telefon

-----  
E-Mail\*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Der Kunde ist damit einverstanden, über die zuvor genannte E-Mail-Adresse vom Lieferanten rechtserhebliche Erklärungen zur Begründung, Durchführung, Änderung oder Beendigung dieses Lieferverhältnisses (z. B. Mitteilungen über den Vertrags- oder Lieferbeginn, etwaige Preis- oder Vertragsanpassungen, etc.) zu erhalten

## 2. Objektanschrift (falls abweichend zur Rechnungsanschrift)

-----  
Name, Vorname

-----  
Straße, Hausnummer

-----  
PLZ, Ort

-----  
Zählernummer

-----  
Vertragskontonummer (falls vorhanden) \*<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Voraussetzung für das zu Stande kommen der TWL Soforthilfe ist ein bereits geschlossener Vertrag mit TWL, daraus resultiert die geforderte Vertragskontonummer.

## 3. Preise (Gültig ab 01.01.2021)

Servicepreis	4,49 <sup>3</sup>	Euro/Monat
--------------	-------------------	------------

<sup>3</sup> Der hier ausgewiesene Bruttobetrag gilt ab dem 01.01.2021 und enthält den Umsatzsteuersatz von 19%. Die Preise werden bei der Abschlagsanpassung auf volle Euro Beträge gerundet. Diese Rundung hat keine Auswirkungen auf den letztlich abgerechneten Preis für das Produkt.

## 4. Zahlungsweise

**Bei uns können Sie wählen, ob Sie per SEPA-Lastschriftmandat oder per Überweisungsverfahren zahlen möchten.**

Gläubiger-Identifikationsnummer: TWL: DE51TWL00000023883; Erteilung einer Einzugsermächtigung und eines SEPA-Lastschriftmandats.

Ich ermächtige TWL, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von TWL auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. *Hinweis:* Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

-----  
Bank/Kreditinstitut

-----  
Bankverbindung gültig ab

-----  
BIC

-----  
IBAN

-----  
Name, Vorname des Kontoinhabers

-----  
Straße, Hausnummer des Kontoinhabers

-----  
PLZ, Ort des Kontoinhabers

-----  
Ort, Datum

**x**

-----  
Unterschrift des Kontoinhabers

← Bitte hier unterschreiben!

Rechtzeitig vor dem ersten Einzug einer SEPA-Basislastschrift wird TWL Sie über den Einzug in dieser Verfahrensart unterrichten und Ihnen Ihre Mandatsreferenz mitteilen. Anhand der Mandatsreferenz und der Gläubiger-Identifikationsnummer können Sie nachprüfen, ob ein gültiges Mandat dem Einzug zugrunde liegt, denn diese Angaben sind bei einer Belastung auf Ihrem Kontoauszug ersichtlich.

## 5. Geltung der Allgemeinen Bedingungen

Die beigefügten „Allgemeinen Bedingungen für die TWL Soforthilfe“ sind Bestandteil des Vertrages. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform. Mit meiner Unterschrift bestätige ich den Erhalt der beigefügten „Allgemeinen Bedingungen für TWL Soforthilfe (Stand 15.02.2022)“.

-----  
Ort, Datum

**x**

-----  
Unterschrift des Auftraggebers

← Bitte hier unterschreiben!

Technische Werke Ludwigshafen  
am Rhein AG  
Industriestraße 3  
67063 Ludwigshafen  
www.twl.de  
Gerichtsstand Ludwigshafen oder  
anderweitiger Ort der Energieabnahme

Rechtsform Aktiengesellschaft  
Sitz Ludwigshafen am Rhein  
Registergericht Amtsgericht  
Ludwigshafen, HRB 1562  
USt.IdNr. DE149137982

Vorstand  
Dieter Feid  
Thomas Mösl  
Aufsichtsrat  
Jutta Steinruck (Vorsitzende)

Bankverbindung  
Sparkasse Vorderpfalz  
IBAN: DE63 5455 0010 0000 0001 33  
BIC: LUHSDE6AXXX  
Gläubiger-ID: DE51TWL00000023883

Bitte wenden!

## 6. Leistungen

TWL hilft (unter der Rufnummer: 0800 895763678) ganz gleich zu welcher Tages- oder Nachtzeit bei:

- ✓ Schlüsselverlust
- ✓ Leitungswasserrohrbruch
- ✓ Schädlingsbefall
- ✓ Unbewohnbarkeit
- ✓ Dokumentenverlust
- ✓ Abflussrohrverstopfung
- ✓ Stromausfall
- ✓ Einbruch
- ✓ Dachbeschädigung

Zusätzliche Serviceleistungen:

- ✓ Testsieger Recherche
- ✓ Schlüsselfund-Service
- ✓ Heizungs-Installateurservice im Notfall (reine Vermittlungsdienstleistung)

## 7. Preisregelung

TWL ist berechtigt, die Vertragsbedingungen und den Preis anzupassen. Vertragsänderungen werden dem Kunden spätestens 6 Wochen vor dem Wirksamwerden in Textform bekannt gegeben. Eine Vertragsänderung berechtigt den Kunden zur schriftlichen Kündigung des Vertrages bis spätestens zwei Wochen vor Inkrafttreten der Vertragsänderung. Auf dieses Sonderkündigungsrecht wird TWL bei der schriftlichen Ankündigung von Leistungs- und Preisänderungen ausdrücklich hinweisen. Wenn das Sonderkündigungsrecht nicht in Anspruch genommen wird, läuft der Vertrag zu den geänderten Bedingungen weiter. Die Änderung von Steuersätzen berechtigen TWL, diese an den Kunden weiterzugeben.

## 8. Vertragsbeginn, Vertragslaufzeit, Kündigung

Der TWL Soforthilfe-Schutzbrief kommt durch Eingang des vom Kunden unterschriebenen Vertrages zustande. Er beginnt am ersten Kalendertag des Folgemonats, sofern der Vertrag bis zum 15. Kalendertag des Monats eingeht. Nach dem 15. Kalendertag eines Monats, beginnt der Vertrag zum ersten Kalendertag des übernächsten Monats. Der TWL Soforthilfe-Schutzbrief verlängert sich automatisch um je einen weiteren Monat, wenn er nicht von einem der Vertragspartner einen Monat zum Ende eines Kalendermonats schriftlich gekündigt wird. Das Sonderkündigungsrecht des Kunden bleibt hiervon unberührt. Endet der Vertrag vor Ablauf eines vollen Monats, bleibt die Verpflichtung zur Zahlung des Entgeltes für den angefangenen Monat bestehen. Ein Umzug des Kunden beendet den Schutzbrief nur, wenn der Kunde aus dem Gebiet eines Netzbetreibers in das Gebiet eines anderen Netzbetreibers zieht.

## 9. Widerrufsbelehrung

### Widerrufsrecht (gilt nur für Verbraucher)

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Technische Werke Ludwigshafen AG, Industriestraße 3, 67063 Ludwigshafen/ fon 0621-505 3333/fax 0621-505 2709/ Kundenservice@twl.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax 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.

### Widerrufsfolgen


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 zurückzahlen, 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 oder Lieferung von Strom 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.

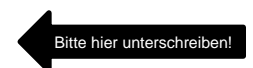
### Ende der Widerrufsbelehrung

## 10. Auftragserteilung

Hiermit beantrage ich den Versicherungsschutz von TWL Soforthilfe für die bezeichnete Abnahmestelle. Die Abrechnung erfolgt automatisch zusammen mit der unter Ihrer Vertragskontonummer angegebenen Abschlagszahlung. Der monatliche Abschlagsbetrag kann entsprechend angepasst werden. Bei nicht fristgerechter Zahlung ist TWL berechtigt, den Vertrag fristlos zu beenden. Ungeachtet einer Kündigung durch TWL entfällt der Anspruch auf die vertraglichen Leistungen, wenn und solange der Zahlungsverzug bei Ablauf der gesetzlichen Zahlungsfrist fortbesteht. Ich erkläre mich einverstanden, dass TWL die angegebenen Daten im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes speichert und verarbeitet. Ich habe von meinem Widerrufsrecht Kenntnis genommen.

-----  
Ort, Datum

  
-----  
Unterschrift des Auftraggebers



### Muster-Widerrufsformular

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

An: Technische Werke Ludwigshafen am Rhein AG, Industriestraße 3, 67063 Ludwigshafen  
fon 0621-505 3333/fax 0621-505 2709/ Kundenservice@twl.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.

## Allgemeine Bedingungen für die TWL Soforthilfe (Stand: 15.02.2022)

### A. Haushaltsschutzbrief – Versicherungsbedingungen

(§§ 1 bis 7)

Für den Anspruch auf Notfall-Leistungen nach § 3 Ziffern 3.1 bis 3.10 ist Voraussetzung, dass die Hilfeleistung von uns organisiert wird. Melden Sie eingetretene Schadensfälle daher unverzüglich unserer Notrufzentrale unter der **Telefonnummer 0800 895763678**. Unsere Mitarbeiter sind „rund um die Uhr“ für Sie erreichbar. Wir helfen Ihnen sofort weiter.

#### § 1 Versicherte Personen

Versicherungsschutz besteht für Sie und mit Ihnen in häuslicher Gemeinschaft lebende Personen. Alle für Sie getroffenen Bestimmungen gelten sinngemäß für den vorgenannten Personenkreis, soweit nichts Anderes vereinbart ist. Die versicherten Personen können in Abänderung der §§ 74 ff. VVG Ansprüche in eigenem Namen auch ohne Zustimmung des Versicherungsnehmers beim Versicherer geltend machen. Den versicherten Personen kann die eigene Kenntnis oder eigenes Verhalten zugerechnet werden (§ 79 VVG).

#### § 2 Versichertes Objekt

Der Versicherungsschutz gilt für Ihren Hauptwohnsitz, an dem Sie sich überwiegend aufhalten. Hauptwohnsitz ist die bei der zuständigen Meldebehörde als Hauptwohnung i.S. von § 12 Melde-rechtsrahmengesetz gemeldete Wohneinheit in Deutschland (Mietwohnung, Eigentumswohnung, gemietetes oder selbst genutztes EFH (ohne Einliegerwohnung) einschließlich zugehöriger Balkone, Loggien, Dachterrassen, Keller- und Speicherräume sowie Garagen (nicht: Stellplätze innerhalb von Sammelgaragen). Ziehen Sie um, so geht der Versicherungsschutz auf den neuen Hauptwohnsitz über, sofern Ihr Energie-Liefervertrag mit TWL bestehen bleibt.

#### § 3 Leistungsumfang

Benötigen Sie Hilfe bei einem Notfall in Ihrem versicherten Objekt, erbringen wir folgende Leistungen:

##### 3.1 Schlüsseldienst im Notfall

3.1.1. Der Versicherer organisiert das Öffnen der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst), wenn die versicherte Person nicht in die versicherte Wohnung gelangen kann, weil der Schlüssel für die Wohnungstür abhandengekommen oder abgebrochen ist oder weil sich die versicherte Person versehentlich ausgesperrt hat.

3.1.2 Der Versicherer übernimmt die Kosten für das Öffnen der Wohnungstür durch den Schlüsseldienst sowie die Kosten für ein provisorisches Schloss, wenn das Türschloss durch das Öffnen der Tür funktionsunfähig werden sollte, insgesamt bis maximal 500,00 € je Versicherungsfall. Es besteht Anspruch auf diese Leistung für einen Versicherungsfall pro Jahr.

3.1.3 Der Versicherer kann die Leistung verweigern, wenn für die Leistungserbringung die erforderliche Zustimmung des zur Reparatur Berechtigten fehlt.

##### 3.2 Rohrreinigungs-Service im Notfall

Wenn im versicherten Objekt Abflusssrohre von Bade- oder Duschwannen, Wasch- oder Spülbecken, WC, Urinalen, Bidets oder Bodenabläufen verstopft sind und dies nicht ohne eine fachmännische Behebung beseitigt werden kann, organisieren wir den Einsatz einer Rohrreinigungsfirma und übernehmen die Kosten für die Behebung der Rohrverstopfung bis zu 500,00 € je Versicherungsfall inklusive mitgeführter Kleinteile.

Wir erbringen die Leistungen nur dann, wenn die Gefahr besteht, dass weitere Schäden am versicherten Objekt eintreten können und diese durch eine Notreparatur vermieden werden.

Wir erbringen keine Leistungen, wenn

- a) die Rohrverstopfung bereits vor Vertragsbeginn vorhanden war, oder
- b) die Ursache für die Rohrverstopfung für Sie erkennbar außerhalb des versicherten Objektes liegt,
- c) Sie nicht der Träger des Risikos sind (Gefahrtragung).

##### 3.3 Sanitär-Installateur-Service im Notfall

Wenn im versicherten Objekt Leitungswasser infolge eines Rohrbruchs aus den Zu- oder Ableitungsrohren der Wasserversorgung aus sonstigen mit dem Rohrsystem verbundenen Einrichtungen sowie aus Anlagen der Warmwasser- oder Dampfheizung und aus Einrichtungen von Klima, Wärmepumpen oder Solarheizungsanlagen „bestimmungswidrig“ ausgetreten ist, organisieren wir den Einsatz eines Sanitär-Installateur-Betriebes und übernehmen die Kosten für eine provisorische Reparatur bis zu 500,00 € je Versicherungsfall inklusive mitgeführter Kleinteile.

Wir erbringen die Leistungen nur dann, wenn der Schaden nur fachmännisch behoben werden kann und wenn die Gefahr besteht, dass weitere Schäden am versicherten Objekt eintreten und diese durch eine Notreparatur vermieden werden können.

Wir erbringen keine Leistungen, wenn

- a) der Rohrbruch bereits vor Vertragsbeginn vorhanden war, oder
- b) der Rohrbruch außerhalb des versicherten Objektes liegt, oder
- c) Sie nicht der Träger des Risikos sind (Gefahrtragung).

##### 3.4 Elektro-Installateur-Service im Notfall

Bei Stromausfall im versicherten Objekt organisieren wir den Einsatz eines Elektroinstallateur-Betriebes und übernehmen die Kosten für die Behebung des Defekts, maximal jedoch 500,00 € je Versicherungsfall. Wir erbringen die Leistungen nur dann, wenn der Defekt nur fachmännisch behoben werden kann und wenn die Gefahr besteht, dass weitere Schäden am versicherten Objekt eintreten und diese durch eine Notreparatur vermieden werden können.

Wir erbringen keine Leistungen

- a) für die Behebung von Defekten an elektrischen und elektronischen Geräten wie z. B. Waschmaschinen, Trocknern, Geschirrspülmaschinen, Herden sowie Backöfen einschließlich Dunstabzugshauben, Heizkesseln, Heizungssteuerungsanlagen, Kühlschränken, Tiefkühlgeräten, Lampen einschließlich Leuchtmitteln, Computern, Telefonanlagen, Fernsehgeräten, Stereoanlagen, Video- und DVD-Playern,
- b) für die Behebung von Defekten an Stromverbrauchszählern oder anderen Einrichtungen, welche dem örtlichen Energieversorger oder Netzbetreiber zugeordnet sind,
- c) für die Behebung von Defekten, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren,
- d) wenn Sie nicht der Träger des Risikos sind (Gefahrtragung),
- e) wenn der Stromausfall auf einer Ursache beruht, die außerhalb des versicherten Objektes liegt,
- f) wenn von dem Stromausfall gleichzeitig mehr Objekte als das Versicherte betroffen sind.

##### 3.5 Schädlingsbekämpfung

Wenn das versicherte Objekt von Schädlingen befallen ist und der Befall aufgrund seines Ausmaßes nur fachmännisch beseitigt werden kann, organisieren wir die Schädlingsbekämpfung durch eine Fachfirma und übernehmen die Kosten für die Schädlingsbekämpfung bis zu 500,00 € je Versicherungsfall. Als Schädlinge gelten ausschließlich Schaben (z. B. Kakerlaken), Ratten, Mäuse, Motten, Ameisen und Silberfischechen.

Wir erbringen keine Leistungen, wenn der Befall des versicherten Objektes durch Schädlinge bereits vor Vertragsbeginn für Sie erkennbar war.

##### 3.6 Entfernung von Wespennestern

Wir organisieren die fachgerechte Entfernung bzw. Umsiedlung von Wespennestern, die sich im Bereich des versicherten Objektes befinden und übernehmen die hierfür entstehenden Kosten bis zu 500,00 € je Versicherungsfall. Wir erbringen keine Leistungen, wenn sich das Wespennest in einem räumlichen Bereich befindet, der nicht dem versicherten Objekt zugeordnet werden kann, die Entfernung bzw. Umsiedlung des Wespennestes aus rechtlichen Gründen, z.B. aus Gründen des Artenschutzes, nicht zulässig ist.

##### 3.7 Ausfall der Wohnung

Wird das versicherte Objekt durch Feuer-, Elementar- oder Wasserschaden unbenutzbar,

a) organisieren wir eine angemessene Ersatzwohnung (Hotel, Pension, Mietwohnung und dgl.) und übernehmen die Übernachtungskosten für höchstens zwei Nächte bis zu dem Tag, an dem das versicherte Objekt wieder bewohnbar wurde. Wir erstatten bis zu 80,00 € je Übernachtung pro Person;

b) organisieren wir innerhalb des Netzgebietes die Betreuung von Kindern unter 16 Jahren, die in Ihrem Haushalt leben, wenn Sie oder eine andere Person zur Betreuung nicht zur Verfügung stehen so lange, bis sie anderweitig, z. B. durch einen Verwandten übernommen werden kann, längstens jedoch für die Dauer von 48 Stunden. Wir übernehmen die hierdurch entstehenden Kosten bis zu 500,00 € je Versicherungsfall;

c) organisieren wir innerhalb des Netzgebietes die Unterbringung und Versorgung von Hunden, Katzen, Hamstern, Meerschweinchen und Kaninchen, die in Ihrem Haushalt leben, wenn Sie oder eine andere Person zur Betreuung nicht zur Verfügung stehen. Die Unterbringung erfolgt in einer Tierpension bzw. in einem Tierheim. Voraussetzung ist in jedem Fall, dass die Tiere dem Beauftragten des Versicherers übergeben werden. Wir übernehmen die Kosten für die Unterbringung und Versorgung der Tiere bis zu 300,00 € je Versicherungsfall;

d) organisieren wir die Einlagerung Ihrer Möbel und benennen ein geeignetes Speditionsunternehmen. Die Kosten hierfür werden nicht übernommen;

e) organisieren wir die Bewachung und Sicherung des versicherten Objektes. Es wird ein auf Bewachung bzw. Sicherung spezialisiertes Unternehmen beauftragt. Die Kosten für die Bewachung und Sicherung werden nicht übernommen.

Wir erbringen keine Leistungen für Schäden, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren oder/und wenn Sie nicht der Träger des Risikos sind (Gefahrtragung).

##### 3.8 Versucher oder vollendeter Einbruch

Werden infolge eines versuchten oder vollendeten, polizeilich gemeldeten Einbruchs in das versicherte Objekt Sicherungsmaßnahmen erforderlich, um das versicherte Objekt vor weiteren Schäden zu schützen,

a) organisieren wir die provisorische Sicherung der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst). Wir übernehmen die Kosten für die Sicherung der Wohnungstür durch den Schlüsseldienst sowie die Kosten für ein provisorisches Schloss, wenn das Türschloss durch den versuchten oder vollbrachten Einbruch funktionsunfähig wurde, insgesamt jedoch maximal 500,00 € je Versicherungsfall,

b) organisieren wir die provisorische Sicherung von Fenstern durch eine Fachfirma (Glaseriebetrieb). Wir übernehmen die Kosten für die Sicherung der Fenster durch den Glaseriebetrieb einschließlich mitgeführter Kleinteile, insgesamt jedoch maximal 500,00 € je Versicherungsfall. Bei durch polizeilich gemeldeten Vandalismus verursachten Glasschäden wird diese Leistung ebenfalls erbracht,

c) organisieren wir die Bewachung und Sicherung des versicherten Objektes. Es wird ein auf Bewachung bzw. Sicherung spezialisiertes Unternehmen beauftragt. Die Kosten für die Bewachung und Sicherung werden nicht übernommen.

Wir erbringen keine Leistungen für Schäden, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren oder/und wenn Sie nicht der Träger des Risikos sind (Gefahrtragung).

##### 3.9 Dachbeschädigungen durch Sturm

Sind durch Sturm ab Windstärke 8 Beschädigungen am Dach des versicherten Objektes eingetreten und besteht die Gefahr, dass dadurch weitere Schäden am versicherten Objekt auftreten können, organisieren wir die provisorische Sicherung des Daches durch eine Fachfirma und übernehmen die dadurch entstehenden Kosten inklusive mitgeführter Kleinteile, insgesamt jedoch maximal 500,00 € je Versicherungsfall.

Wir erbringen keine Leistungen für Schäden, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren oder/und wenn Sie nicht der Träger des Risikos sind (Gefahrtragung).

##### 3.10 Dokumentendepot

Auf Wunsch archivieren wir Kopien Ihrer wichtigsten Dokumente (maximal 15 DIN A4-Seiten). Kommen die Originaldokumente abhanden, so stellen wir Ihnen die archivierten Kopien nach Benachrichtigung unverzüglich per Telefax, Post oder E-Mail zur Verfügung. Außerdem unterstützen wir Sie bei der Beschaffung von Ersatzdokumenten durch Nennung der zuständigen Behörden und Informationen, welche Unterlagen für die Ausstellung der Ersatzdokumente erforderlich sind.

Wir versichern Ihnen, den Inhalt der Dokumente vertraulich zu behandeln und die archivierten Kopien nach Beendigung des Vertrages zu vernichten. Die Übernahme von Kosten gemäß § 3 Ziffern 3.1 bis 3.9 ist auf insgesamt zwei Versicherungsfälle begrenzt, die innerhalb eines Versicherungsjahres unserer Notrufzentrale gemeldet werden. Wir erbringen keine Leistungen für die Beseitigung von Schäden bzw. die Behebung von Defekten, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren.

#### § 4 Ausschlüsse

Sie können von uns keine Leistungen erwarten, wenn das Ereignis

- a) durch Krieg, Pandemien, innere Unruhen, Anordnungen staatlicher Stellen oder Kernenergie verursacht wurde. Wir helfen jedoch, soweit möglich, wenn Sie von einem dieser Ereignisse überrascht worden sind, innerhalb der ersten 14 Tage seit erstmaligem Auftreten;
- b) von Ihnen vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurde.

#### § 5 Pflichten des Kunden nach Schadenseintritt

a) Nach dem Eintritt eines Schadenfalles müssen Sie

- aa) uns den Schaden unverzüglich anzeigen – unsere Notrufzentrale ist „rund um die Uhr“ für Sie bereit unter **Telefon: 0800 895763678**.

bb) sich mit uns darüber abstimmen, ob und welche Leistungen wir erbringen;

cc) den Schaden so gering wie möglich halten und unsere Weisungen beachten;

dd) uns jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang seiner Entschädigungspflicht gestatten sowie Originalbelege zum Nachweis der Schadenshöhe vorlegen;

ee) uns bei der Geltendmachung der aufgrund unserer Leistungen auf uns übergegangenen Ansprüche gegenüber Dritten unterstützen und uns die hierfür benötigten Unterlagen aushändigen.

b) Soweit nicht etwas Anderes vereinbart ist, gilt: Wird eine dieser Obliegenheiten verletzt, verlieren Sie den Versicherungsschutz, es sei denn, Sie haben die Obliegenheit weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verletzt. Bei grob fahrlässiger Verletzung behalten Sie insoweit den Versicherungsschutz, als die Verletzung weder Einfluss auf die Feststellung des Schadenfalles noch auf die Bemessung der Leistung gehabt hat. Bezweckt die Obliegenheit die Abwendung oder Minderung des Schadens, behalten Sie den Versicherungsschutz bei grober Fahrlässigkeit insoweit, als der Umfang des Schadens auch bei Erfüllung der Obliegenheit nicht geringer gewesen wäre.

c) Haben Sie aufgrund unserer Leistungen Kosten erspart, die Sie ohne den Schadeneintritt hätten aufwenden müssen, können wir unsere Leistung um einen Betrag in Höhe dieser Kosten kürzen.

d) Haben Sie aufgrund desselben Schadenfalles auch Erstattungsansprüche gleichen Inhaltes gegen Dritte, können Sie insgesamt keine Entschädigung verlangen, die Ihren Gesamtschaden übersteigt.

e) Geldbeträge, die wir für Sie verauslagt oder Ihnen nur als Darlehen gegeben haben, müssen Sie unverzüglich nach deren Erstattung durch Dritte, spätestens jedoch innerhalb eines Monats nach Auszahlung an uns zurückzahlen.

#### § 6 Verpflichtungen Dritter

a) Soweit im Schadenfall ein Dritter leistungspflichtig ist oder eine Entschädigung aus anderen Versicherungsverträgen beansprucht werden kann, gehen diese Leistungsverpflichtungen vor.

Wir erbringen keine Leistungen für die Behebung von Defekten, die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren oder/und wenn Sie nicht der Träger des Risikos sind (Gefahrtragung).

b) Soweit Sie aus anderen Versicherungsverträgen Entschädigung beanspruchen können, steht es Ihnen frei, welchem Versicherer Sie den Schadenfall melden. Melden Sie uns den Schaden, werden wir im Rahmen dieses Schutzbriefes in Vorleistung treten.

#### § 7 Versicherer

Versicherer für die in den §§ 1 bis 6 beschriebenen Leistungen ist die INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Direktion für Deutschland, Bahnhofstraße 19, 82166 Gräfelfing.

#### B. Zusätzliche Serviceleistungen

Zusätzlich zu dem unter §3 genannten Leistungsumfang können Sie folgende Serviceleistungen in Anspruch nehmen.

#### § 8 Heizungsinstallateur Service im Notfall

Wir organisieren den Einsatz eines Heizungs-Installateur-Betriebes, wenn das Heizungssystem im versicherten Objekt ausfällt. Wir übernehmen jedoch nicht die Kosten für die Behebung des Defektes. Sie müssen den Zugang zur Heizungsanlage gewähren können und – falls Sie nicht alleiniger Eigentümer der Heizungsanlage sind – im Verhältnis zu den übrigen Eigentümern zur Beauftragung der Reparatur befugt sein.

#### § 9 Testsieger-Recherche

Auf Wunsch recherchieren wir nach Testsiegern aus verschiedenen Produkt- und Warentests. Voraussetzung ist, dass Ihr gewünschtes Produkt in den vergangenen drei Jahren von einem der gängigen Institute getestet wurde.

#### 9.1 Ablaufbeschreibung

Sie rufen unser Servicecenter unter der Nummer 0800 895763678 an und wünschen die Information über Testergebnisse eines bestimmten Produktes. Wir recherchieren mit Hilfe von Datenbanken die Testergebnisse für das von Ihnen gewünschte Produkt und teilen Ihnen das Ergebnis direkt am Telefon mit. Sollte die Recherche länger dauern, rufen wir Sie zu einem späteren Zeitpunkt zurück, um Ihnen das Ergebnis mitzuteilen. Auf Wunsch wird Ihnen das Ergebnis zugesandt.

#### 9.2 Bereitschaftszeiten des Servicecenters

Anfragen für die Testsiegerrecherche nehmen wir an Werktagen (Montag bis Freitag) von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr und am Sonnabend von 08:00 bis 14:00 zur Bearbeitung entgegen. Dies gilt für alle Werktagen in Rheinland-Pfalz. Außerhalb dieser Zeiten werden Ihre Wünsche telefonisch unter der Nummer 0800 895763678 aufgenommen und an unser Serviceteam für die Testsiegerrecherche weitergeleitet.

#### **§ 10 Schlüsselservice**

Sie erhalten für Ihren Schlüsselbund pro Kunde einen codierten Schlüsselanhänger. Ein verloren gegangener Schlüsselbund kann hiermit von einem Finder an die TWL zurückgeschickt werden. Hier wird der Bund Ihnen zugeordnet und an Sie zurückgeschickt.

#### **§ 11 Reaktionszeit**

Bei berechtigter Inanspruchnahme unserer Soforthilfeleistungen gemäß § 3.1 bis § 3.6, § 3.9 und § 8 wird der von uns zum Einsatz gebrachte Handwerker innerhalb einer Stunde nach Eingang Ihrer Meldung unter unserer Notfall-Nummer bei Ihnen sein.

Bei berechtigter Inanspruchnahme unserer Soforthilfeleistungen gemäß § 3.7 und § 3.8 werden wir mit den versprochenen Organisationsaufgaben innerhalb einer Stunde nach Eingang Ihrer Meldung unter unserer Notfall-Nummer beginnen.

#### **§ 12 Vertragsbeginn**

Die Laufzeit des Vertrages beginnt am ersten Kalendertag des Folgemonats, wenn Ihre Erklärung zum Vertragsabschluss bis zum 15. Kalendertag eines Monats bei uns eingeht. Geht die Erklärung nach dem 15. Kalendertag eines Monats bei uns ein, beginnt der Vertrag zum ersten Kalendertag des übernächsten Monats.

#### **§ 13 Fälligkeit der Zahlungen des Kunden, Rechtsfolgen verspäteter Zahlung**

Das von Ihnen zu zahlende Entgelt für die vertraglichen Leistungen ist zum ersten Kalendertag des jeweiligen Vertragsmonats im Voraus fällig, falls nicht ein abweichender Fälligkeitstermin vereinbart ist.

Wird das Entgelt zum Fälligkeitstermin nicht gezahlt, geraten Sie ohne Mahnung in Verzug, es sei denn, Sie haben die verspätete Zahlung nicht zu vertreten.

Im Falle des Zahlungsverzuges wird TWL Sie schriftlich zur Zahlung binnen einer Frist von zwei Wochen auffordern. Befinden Sie sich nach Ablauf dieser Frist noch immer in Zahlungsverzug, ist die TWL berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Ungeachtet einer Kündigung durch die TWL entfällt Ihr Anspruch auf die vertraglichen Leistungen, wenn und solange der Zahlungsverzug bei Ablauf der gesetzten Zahlungsfrist fortbesteht. Auf diese Rechtsfolge werden wir Sie in unserer Zahlungsaufforderung hinweisen.

#### **§ 14 Kündigung**

Beide Vertragsparteien können diesen Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende ordentlich kündigen. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt daneben unberührt.

Endet der Vertrag aus Gründen, die von Ihnen zu vertreten sind (z.B. durch Kündigung von TWL bei Zahlungsverzug) vor Ablauf eines vollen Monats, bleiben Sie zu Zahlung des Entgeltes für den angefallenen Monat verpflichtet.

#### **§ 15 Vertragsanpassung, Sonderkündigungsrecht**

TWL ist berechtigt, die Vertragsbedingungen und den Preis anzupassen. Leistungs- und Preisänderungen wird Ihnen TWL mit einer Frist von sechs Wochen vor deren Inkrafttreten in Textform ankündigen. Möchten Sie den Vertrag zu den geänderten Bedingungen nicht fortsetzen, sind Sie berechtigt, den Vertrag bis spätestens zwei Wochen vor Inkrafttreten der Vertragsänderung zu kündigen. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

Auf dieses Sonderkündigungsrecht werden wir Sie bei unserer schriftlichen Ankündigung von Leistungs- und Preisänderung ausdrücklich hinweisen.

Wenn Sie von Ihrem Sonderkündigungsrecht keinen Gebrauch machen, läuft der Vertrag zu den geänderten Bedingungen weiter.

#### **§ 16 Bonitätsprüfung, Widerrufsrecht der TWL**

TWL ist berechtigt, den Vertrag innerhalb von zwei Wochen nach Vertragsabschluss zu widerrufen, wenn Sie sich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses mit Zahlungspflichten aus anderen Vertragsverhältnissen mit TWL in Verzug befinden, oder wenn Sie innerhalb der letzten 12 Monate vor Vertragsabschluss in anderen Vertragsverhältnissen mit TWL wiederholt in Zahlungsverzug geraten sind.

#### **Widerspruchsrecht**

Der Kunde kann der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung und/oder der Marktforschung gegenüber TWL ohne Angabe von Gründen jederzeit widersprechen. TWL wird die personenbezogenen Daten nach dem Eingang des Widerspruchs nicht mehr für die Zwecke der Direktwerbung und/oder Marktforschung verarbeiten und die Daten löschen, wenn eine Verarbeitung nicht zu anderen Zwecken (beispielsweise zur Erfüllung des Vertrages) erforderlich ist. Auch anderen Verarbeitungen, die TWL auf ein berechtigtes Interesse i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO stützt, kann der Kunde gegenüber TWL aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation des Kunden ergeben, jederzeit unter Angabe dieser Gründe widersprechen. TWL wird die personenbezogenen Daten im Falle eines begründeten Widerspruchs grundsätzlich nicht mehr für die betreffenden Zwecke verarbeiten und die Daten löschen, es sei denn, er kann zwingende Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die die Interessen, Rechte und Freiheiten des Kunden überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Der Widerspruch ist zu richten an:

TWL AG, Industriestraße 3, 67063 Ludwigshafen, kundenservice@twl.de.