

Kundendienstanforderung

Das Ausfüllen dieser Kundendienstanforderung trägt zu einer zügigen Bearbeitung Ihrer Anfrage bei. Soweit keine Garantie vorliegt, erfolgt die Abrechnung des Kundendiensteinsatzes gemäß unserer aktuellen Verrechnungssätze für Serviceleistungen, die Sie auf Seite 2 einsehen können.

Auftraggeber / Rechnungsadresse **Ihre Auftrags - Nr.** _____

	Auftraggeber	Rechnungsadresse (falls abweichend)
Firma		
Ansprechpartner		
Straße		
PLZ/ Ort		
Telefon		
Telefax		
E-Mail		

Einsatzort		Gerät
	(falls abweichend)	
Firma		Klimagerät
Ansprechpartner		Wärmepumpe /
Straße		Kaltwassersatz Normalkühlung
PLZ/ Ort		Tiefkühlung
Telefon		
Telefax		Sonstiges:
E-Mail		

Anlagennummer _____ **Model / Typ** _____

Kurzbeschreibung des Fehlers:

Terminwunsch: _____

Auftrag erteilt:

Name in Druckschrift Unterschrift Datum

Preisliste 2023

Verrechnungssätze Serviceleistungen

Bedingungen für die Leistungen im Bereich Kundendienst / Notdienst

1. Die folgenden Bedingungen gelten für die Lieferung von Ersatz- und Austauschteilen sowie für alle Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten durch uns, es sei denn, die Parteien haben besondere Lieferbedingungen vereinbart.

Mündlich oder fernmündlich erteilte Aufträge sind für den Auftraggeber auch dann bindend, wenn keine schriftliche Annahme durch uns erfolgt.

2. Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten werden von uns nach Terminvereinbarung mit dem Auftraggeber an üblichen Arbeitstagen in der Zeit von 7.00 bis 16.00 Uhr durchgeführt. Zu Leistungen außerhalb dieser Zeiten sind wir nicht verpflichtet.

Wir berechnen dem Auftraggeber für Reparatur und Instandhaltungsarbeiten innerhalb der BRD folgende Verrechnungssätze:

Fahrzonen:

Zone 05	19,03 €
Zone 10	38,06 €
Zone 15	55,63 €
Zone 20	71,74 €
Zone 25	87,84 €
Zone 30	101,02 €
Zone 35	112,73 €
Zone 40	122,98 €
Zone 45	147,02 €
Zone 50	159,80 €
Zone 60	185,37 €
Zone 70	210,94 €
Zone 80	236,50 €
Zone 90	258,88 €
Zone 100	304,66 €

Über 100km wird die Fahrzeit der gesamten Strecke zum jeweiligen Stundenverrechnungssatz und einer Kilometerpauschale von 1€/km berechnet.

Die Verrechnung des Einsatzes erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten ab Firmensitz. Im Notdienst außerhalb der Geschäftszeiten entsprechend des Aufenthaltsortes des diensthabenden Servicetechnikers. Bei Auslandseinsätzen erfolgt die Berechnung nach Reisekosten sowie Aufwand gegen Beleg.

Stundensätze:

Servicetechniker - Wärmepumpen/ Fremdgeräte	87,00 €
Handwerksmeister - H/K/L	75,00 €
Servicetechniker - Kälte und Klima	64,00 €
Monteur - H/K/L	57,00 €
Azubi - Kälte und Klima	39,00 €
Kleinste Verrechnungseinheit	0,25 Std.

Bei mehrtägigen, ununterbrochenen Einsätzen wird im Falle einer Übernachtung vor Ort eine Pauschale von 150,- € netto / Nacht berechnet, ansonsten gelten die Preise pro Fahrzone.

Werden außerhalb der Geschäftszeiten Leistungen erbracht, berechnen wir diese mit Zuschlägen auf die oben genannten Stundensätze. Zusätzlich fällt eine **Grundpauschale von 150€ pro Einsatz und Anlage** an.

Der Zuschlag beträgt für jede angefangene Arbeitsstunde:

Mo. - Fr. von 17.00 Uhr bis 07.00 Uhr	25%
Nachts von 20.00 Uhr bis 06.00 Uhr	25%
Samstags	50%
Sonntags	75%
Feiertags	100%

Der Zuschlag für Fahrzonen außerhalb der normalen Arbeitszeit beträgt pauschal 25%.

Der Auftraggeber hat für die Parkmöglichkeit unseres Personals Sorge zu tragen. Wird eine Parkmöglichkeit nicht gestellt, so wird die Suche nach einem Parkplatz als Arbeitszeit berechnet. Schadhafte oder nicht mehr einwandfrei funktionsfähige Teile werden durch neue oder durch Austauschteile ersetzt.

3. Der Auftraggeber gewährt unserem Personal zur Durchführung der Reparatur den ungehinderten Zugang zu den Geräten und räumt ihm für die Arbeiten die erforderlichen Betriebszeiten ein. Der Auftraggeber wird auch das für die Durchführung der Arbeiten erforderliche Hilfspersonal zur Verfügung stellen. Betriebsmittel sowie die erforderliche Schutzkleidung, die im Rahmen der Servicearbeiten benötigt wird, stellt der Auftraggeber zur Verfügung.

4. Nach Abschluss der Arbeiten wird dem Auftraggeber durch unser Personal ein Berichtsformular zur Unterzeichnung vorgelegt. Mit der Unterzeichnung bestätigt der Auftraggeber die aufgewandten Zeiten, Ersatzteile und Fahrzonen. Dieses Verfahren gilt auch für Garantieleistungen.

5. Für Schäden, die im Zusammenhang mit der Ausführung von Arbeiten entstehen, haften wir nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

6. Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlich vorgeschriebener Mehrwertsteuer. Die Rechnungsstellung erfolgt auf Basis rein netto und Zahlungsziel bei Erhalt der Rechnung.

Gültigkeit 01.01. bis 31.12.2023