

Wecostraße 7-11

53783 Eitorf

# Service- Einsatz

Sehr geehrte Damen und Herren,

unser Ziel ist es, Ihren Service-Auftrag professionell und so schnell als möglich abzuwickeln.

Selbstverständlich **tragen wir alle Kosten- und Aufwendungen**, die auf Fabrikations- und Fertigungsmängel unserer Produkte innerhalb der Gewährleistung zurückzuführen sind.

In diesem Zusammenhang bitten wir Sie um Verständnis, dass wir außerhalb dieses Rahmens, wie z.B.: bei Installations- oder Bedienungsfehlern, Ihnen die entstandenen Kosten in Rechnung\* stellen.

Um einen sachgerechten Ablauf zu gewähren, bitten wir Sie, den nachfolgenden Service-Auftrag auszufüllen und zu zufaxen. Wir können Ihnen versichern, dass nach Eingang dieser bestätigten Vorlage, der Service-Einsatz sofort koordiniert wird. Mündliche Aufträge können leider nicht weiter bearbeitet werden.

Für eventuelle Rückfragen steht Ihnen unser Service unter nachfolgender Tel.-Nr. zur Verfügung.

**Tel.: 0 22 43 / 92 06 0**

**Fax: 0 22 43 / 92 06 66**

Bei Garantieleistungen benötigen wir zur Übernahme der entstandenen Aufwendungen einen Kaufnachweis. Bitte Rechnung dem Auftrag beifügen, ansonsten können Garantieansprüche nicht akzeptiert werden.

Mit freundlichen Grüßen

Service-Team  
DEHOUST GmbH – Bereich GEP

\* Es gelten ausschließlich unsere AGB's. Diese sind im Internet unter [www.dehoust.de](http://www.dehoust.de) im Impressum einsehbar.

**Den bestätigten Serviceauftrag bitte zurückfaxen an 02243 / 920666**

# Serviceauftrag

Hiermit erteile ich der Firma DEHOUST GmbH – Bereich GEP, Wecostraße 7-11 in 53783 Eitorf den Auftrag, Reparaturarbeiten an den bei dieser Firma oder bei einer anderen Firma erworbenen Komponenten einer Betriebswassernutzungsanlage durchzuführen.

Mir ist bekannt, dass innerhalb der mit der Firma DEHOUST GmbH vereinbarten Garantiezeit von dieser ohne Weiterberechnung alle Mängel an von ihr gelieferten Komponenten beseitigt werden, die nachweislich auf Fabrikations- oder Fertigungsmängel zurückzuführen sind.

Ausgeschlossen von Garantieansprüchen sind alle Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung, Gewaltanwendung, Nichtbeachtung der Montage- und Bedienungsanleitung, Eingriffe in das Gerät durch nicht autorisierte Personen oder durch betriebsbedingte Abnutzung entstanden sind. Derartige Serviceeinsätze, Reparaturen an Fremdfabrikaten oder Mehrkosten durch Nichtbereitstellung der nachstehenden Auflistung werden dem Auftraggeber im Rahmen unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen in Rechnung gestellt. **(Es gelten ausschließlich unsere AGB's. Diese sind im Internet unter [www.dehoust.de](http://www.dehoust.de) im Impressum einsehbar)**

Der Auftraggeber hat am Tag des Servicetermins zu gewähren:

- das die Anlage zugänglich und begehbar ist
- elektrische Versorgungsspannung und Trinkwasserversorgungsdruck am Gerät anliegt
- Anwesenheit einer autorisierten Person zur Bestätigung des Serviceberichtes

<b>Auftraggeberadresse</b>	<b>Serviceadresse</b> <small>Aufstellungsort des Gerätes</small>
<b>Reklamation</b>	<b>Sonstiges</b>
<b>Geräte Typ:</b> <b>Serien-Nr.</b> <small>(Dem Typenschild zu entnehmen)</small>	Installationsfirma:  Großhandel:  Inbetriebnahmedatum:
Grund der Beanstandung:	
Name der autorisierten Person:	
Tel.:	Handy:
Fax:	E-Mail:

Ort

Datum

Name des Auftraggebers (Druckbuchstaben)

Unterschrift Stempel

## Berechnungssätze für Service-Einsätze und Reparaturen im Werk

---

### 1. Allgemein

Der Einsatz unserer Service-Techniker erfolgt nur zu nachstehenden Bedingungen, sowie zu den Bedingungen des Service-Auftrags sofern nicht eine abweichende schriftliche Bestätigung durch uns erfolgt. Solange unsere Service-Techniker im Bereich des Kunden direkt oder indirekt tätig sind, übernimmt der Kunde die uns unserem Service-Techniker gegenüber obliegende Fürsorgepflicht.

Unsere Service-Techniker sind weder befugt, für uns verbindliche Willenserklärungen abzugeben, noch solche unserer Kunden für uns entgegenzunehmen. Beanstandungen sind uns unmittelbar schriftlich mitzuteilen.

### 2. Arbeitszeit

Die normale Arbeitszeit beträgt von Montag bis Freitag je 7,5 Stunden täglich (7.00 bis 15.00 Uhr). Die Arbeitszeit kann in den einzelnen Service-Stützpunkten leicht variieren.

### 3. Kosten

Für Kundendienstleistungen und Reparaturen aufgrund von Einzelaufträgen in Verbindung mit einem gesonderten Nachweis der durchgeführten Arbeiten werden nachstehende Sätze zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer berechnet.

#### a) Anfahrtspauschalen

Die Pauschalen beinhalten An- und Abfahrt gemäß einfacher Wegstrecke.

Zone I (bis 25 km)	39,00 Euro
Zone II (bis 50 km)	61,00 Euro
Zone III (bis 75 km)	83,00 Euro
Zone IV (über 75 km)	110,00 Euro

Diese Pauschalen kommen bei Servicearbeiten innerhalb des Gewährleistungszeitraumes zur Abrechnung, welche nicht auf einen Material-, bzw. Produktionsfehler zurückzuführen sind.

Anfahrtskosten für Servicefälle bei älteren Geräten, außerhalb der Gewährleistung, wird bei einer Entfernung über 75 km eine Kilometerpauschale von 1,45 €/km berechnet.

#### b) Reise- und Arbeitskosten

Stundensatz: 68,00 Euro

Die Abrechnung erfolgt im ¼-Stunden-Takt

#### c) Vorbereitungs- und Wartezeiten

Werden wie Arbeitszeit behandelt und abgerechnet (Siehe 2 und 3)

#### d) Sonstige Kosten

Kleine Ausgaben wie Telefon, Porto, Kleinmaterial und dergleichen bis zu Euro 30,00 Rechnungswert werden in Höhe der Barausgaben berechnet. Zusätzlich benötigtes Material, erforderliche Ersatzteile bzw. Austauschteile werden zu Listenpreisen in Rechnung gestellt.

Stand: März, 2016