

Service-Einsatz

Version 1.0. | Januar 2024 | Änderungen und Ergänzungen vorbehalten

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

danke, dass Sie unseren Service zur Wartung und Instandhaltung bzw. Reparatur Ihrer DEHOUST-Anlage in Anspruch nehmen.

Gerne werden wir Ihren Auftrag mit der gewohnten professionellen Sorgfalt und Schnelligkeit durchführen, die Sie von DEHOUST erwarten dürfen. Um eine zügige Bearbeitung und effiziente Koordination des Service-Einsatzes für Sie zu gewährleisten, ist Ihre Unterstützung wichtig:

Bitte füllen Sie das für Sie vorbereitete **Formular zur Beauftragung** des Service-Einsatzes auf nachfolgender Seite vollständig aus und senden dieses zusammen mit einer **Rechnungskopie** der zu wartenden Anlage **per E-Mail** an link@dehoust.de.

Bitte beachten Sie folgende Hinweise:

- ▶ Der Service-Einsatz erfolgt nur bei schriftlicher Auftragserteilung gemäß Formular. Mündliche Aufträge werden nicht bearbeitet.
- ▶ Störungen, die innerhalb der Gewährleistungsfrist auftreten und auf Fabrikations- und Fertigungsmängel zurückzuführen sind, werden selbstverständlich für Sie kostenfrei durch uns beseitigt.
- ▶ Selbstverschuldete Mängel, z.B. durch fehlerhafte Installation oder falsche Bedienung durch Ihr Personal, sind von der Gewährleistung ausgeschlossen. Die entstehenden Instandsetzungs-Kosten werden Ihnen in Rechnung gestellt.
- ▶ Es gelten ausschließlich unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese sind im Anhang dieses Schreibens beigelegt.

Sie haben noch Fragen?

Dann rufen Sie uns am besten einfach an. Unser freundliches Service-Team steht Ihnen gern mit Rat und Tat zur Seite unter:

Tel.: +49 (0) 22 43 / 92 06-0

Mit freundlichen Grüßen

DEHOUST GmbH

Eitorf ▪ Heidenau ▪ Leimen ▪ Nienburg

Berechnung der Service-Einsätze und Reparaturen im Werk

Version 1.1. | August 2025 | Änderungen und Ergänzungen vorbehalten

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 reguläre Arbeitszeit bei DEHOUST geht montags bis freitags von 7.00 bis 15.00 Uhr und beträgt 7,5 Stunden täglich zzgl. einer halben Stunde Pause. Die Arbeitszeit kann in den einzelnen Service-Stützpunkten leicht variieren.

3. Kosten

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

Anfahrtskosten bei Servicearbeiten innerhalb des Gewährleistungszeitraumes, welche nicht auf einen Material- bzw. Produktionsfehler zurückzuführen sind.	Zonen Standort - Einsatzort	Preis (€) / Zone
An- und Abfahrt gemäß einfacher Wegstrecke ab unseren Standorten: 69181 Leimen, 53783 Eitorf, 01809 Heidenau, 31582 Nienburg	▶ I (bis 25 km) ▶ II (bis 50 km) ▶ III (bis 75 km) ▶ IV (über 75 km)	pauschal 45,80 pauschal 71,40 pauschal 96,90 pauschal 127,80
Anfahrtskosten bei Servicearbeiten außerhalb des Gewährleistungszeitraumes, welche nicht auf einen Material- bzw. Produktionsfehler zurückzuführen sind.	Zonen Standort - Einsatzort	Preis (€) / Zone
An- und Abfahrt gemäß einfacher Wegstrecke ab unseren Standorten: 69181 Leimen, 53783 Eitorf, 01809 Heidenau, 31582 Nienburg	▶ I (bis 25 km) ▶ II (bis 50 km) ▶ III (bis 75 km)	pauschal 45,80 pauschal 71,40 pauschal 96,90
▶ Bei einer Entfernung über 75 km pauschal 1,45 € pro km	▶ IV (über 75 km)	Minimum 127,80
Arbeitskosten		Preis (€) / Std.
Der Stundensatz pro Techniker beträgt		95,00
▶ Die Abrechnung erfolgt im ½ Std.- Takt (d.h. 47.50 Euro pro angefangener ½ Std.) ▶ Vorbereitungs- und Wartezeiten gelten als Arbeitszeit und werden mit demselben Stundensatz und im selben Takt abgerechnet (siehe auch Punkt 2)		
Material- und Ersatzteile		Preis (€) / St.
Zusätzlich benötigtes Material, erforderliche Ersatz- bzw. Austauschteile		Gemäß Listenpreis

SERVICE AUFTRAG

Der Eigentümer/Betreiber, namens (Auftraggebername, Fa.)

– vertreten durch (Vor- und Zuname der vertretungsberechtigten Person)

.....
PLZ

.....
Ort

.....
Strasse, Hausnummer

(nachfolgend Auftraggeber) beauftragt hiermit die Firma DEHOUST GmbH mit der Durchführung von Instandsetzungsarbeiten an der im Folgenden näher beschriebenen DEHOUST Betriebswassernutzungsanlage.

1. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass bei 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, gesetzliche Gewährleistungsansprüche gegen DEHOUST nicht geltend gemacht werden können. Der Auftraggeber hat bei derartigen Serviceeinsätzen, Reparaturen an Fremdfabrikaten oder entstehendem Zeitaufwand durch notwendige Recherchen der Firma DEHOUST bei Nichtbereitstellung der erforderlichen Angaben, alle Kosten im Rahmen der allgemeinen Geschäftsbedingungen von DEHOUST zu tragen. Die AGB der Fa. DEHOUST liegen dem Auftraggeber vor.
2. Bei Störungen, die auf Fabrikations- oder Fertigungsmängel zurückzuführen und innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist (24 Monate ab Kauf) entstanden sind, macht der Auftraggeber seinen Anspruch auf kostenfreie Mängelbeseitigung geltend.
3. Der Auftraggeber verpflichtet sich am Tag des Servicetermins mit der Fa. DEHOUST GmbH dafür zu sorgen, dass
 - die Anlage zugänglich und begehbar ist
 - elektrische Versorgungsspannung und Trinkwasserversorgungsdruck am Gerät anliegt
 - eine autorisierte Person zur Bestätigung des Serviceberichtes vor Ort ist

Allgemeine Angaben	Adresse der zu prüfenden DEHOUST Betriebswassernutzungsanlage	Name
		Strasse
		PLZ Ort
	Gerätetyp	
	Seriennummer (siehe Typenschild)	
	Inbetriebnahme-Datum	
	Name der Bezugsquelle (DEHOUST / Großhandel)	Name
		Strasse
		PLZ Ort
	Name & Adresse der Installationsfirma (falls zutreffend)	Name
		Strasse
		PLZ Ort
Fehlerbeschreibung	Grund der Beanstandung	
Kontakt	Anrede Name	
	Telefon	
	Mobil	
	E-Mail	

.....
Ort, Datum

.....
Name des Auftraggebers

.....
Rechtsverbindliche Unterschrift mit Stempel

Allgemeine Lieferungs- und Zahlungsbedingungen der DEHOUST GmbH

1. Angebot und Auftragserteilung

- (1) Angebote sind freibleibend. Die von uns angebotenen Maße, sonstigen Angaben und Beschreibungen sind nur annähernd maßgebend.
- (2) Von unseren Verkaufs- und Lieferbedingungen abweichende Geschäftsbedingungen des Bestellers werden nicht anerkannt, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wird. Der Besteller erkennt die ausschließliche Verbindlichkeit unserer Bedingungen durch widerspruchsfreie Hinnahme der Auftragsbestätigung, spätestens bei Annahme der ersten Lieferung oder Leistung, stillschweigend an.
- (3) Für den Umfang des Vertrages ist unsere schriftliche Auftragsbestätigung maßgebend. Nebenabreden und Änderungen sind unwirksam, wenn sie von uns nicht ausdrücklich schriftlich bestätigt sind.

2. Preise

Preisstellung und Berechnung werden in EURO vorgenommen. Die angegebenen Preise verstehen sich, wenn nichts anderes vereinbart ist, unverpackt ab Werk. Die zum Liefertag gültige MwSt. wird jeweils gesondert berechnet. Auch bei frachtfreier Lieferung ist das Abladen der Ware Sache des Bestellers.

3. Zahlung

- (1) Sofern nicht anders vereinbart ist die Zahlung wie folgt zu leisten: Bei Montagearbeiten sofort nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug; bei sonstigen Lieferungen nach 30 Tagen netto Kasse oder innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum mit 2% Skonto.
- (2) Bei Zahlungsverzug berechnen wir Verzugszinsen in Höhe von mindestens 5 Prozentpunkten über dem Basiszins der EZB. Darüber hinaus behalten wir uns vor, bei Verzug des Schuldners, der kein Verbraucher i.S.d. §13 BGB ist, eine Verzugs pauschale in Höhe von 40 € zu berechnen. Diese Pauschale wird auf den uns durch die Kosten einer Rechtsverfolgung entstandenen Schaden angerechnet.
- (3) Zurückhaltung von Zahlungen oder die Aufrechnung wegen etwaiger von uns bestrittener Gegenansprüche ist ausgeschlossen.
- (4) Der Besteller/Käufer erklärt sich damit einverstanden, dass wir bei Gegenbestellungen Ansprüche gegen Verpflichtungen aufrechnen werden, auch wenn die gegenseitigen Ansprüche unterschiedlich fällig sind.
- (5) Bei unregelmäßiger Zahlungsweise behält sich der Lieferant unbeschadet sonstiger Rechte vor, die Lieferung einzustellen und Abschlussreste zu streichen.

4. Ausführungs- und Lieferzeit

Die Lieferzeit beginnt mit dem Tage unserer Bestellsannahme, jedoch nicht vor völliger Klärung aller Einzelheiten der Ausführung; sie ist für uns stets unverbindlich und nur als annähernd zu betrachten. Falls wir selbst in Verzug geraten, muss der Besteller/Käufer uns eine angemessene Nachfrist setzen. Nach Ablauf dieser Nachfrist darf er vom Abschluss insoweit zurücktreten, als die Ware bis zum Ablauf der Frist nicht als versandbereit gemeldet ist. Ansprüche auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung oder verspäteter Erfüllung sind ausgeschlossen, es sei denn, dass Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

5. Versand

Der Versand geschieht auf Rechnung und Gefahr des Bestellers, auch im Falle der Francolieferung oder bei der Vergütung der Fracht durch den Lieferant.

6. Gewährleistung

- (1) Mängelrügen irgendwelcher Art müssen vom Käufer sofort nach Beendigung der ausgeführten Arbeiten, bzw. bei der Übernahme der Ware, geltend gemacht werden.
- (2) Die Gewährleistungsfrist für rechtzeitig gerügte Mängel versteht sich nach den Vorschriften des BGB und HGB, jedoch ohne besondere schriftliche Vereinbarung, höchstens für die Dauer eines Jahres vom Tag der Lieferung bzw. Ausführung der Arbeiten gerechnet.
- (3) Unsere Haftung aus Gewährleistung beschränkt sich darauf, dass der Besteller/Käufer die Nacherfüllung durch Ersatzlieferung verlangen kann. Bei Fehlschlag dieser Mängelbeseitigung kann der Besteller/Käufer nur eine angemessene Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrags verlangen. Ausgeschlossen sind weitere Ansprüche des Käufers, insbesondere auf Schadenersatz, vor allem für Folgeschäden und entgangenen Gewinn, es sei denn, uns fällt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last.
- (4) Unsere Gewährleistung besteht nur gegenüber dem ursprünglichen Besteller. Gegenüber dritten Personen, insbesondere bei Weiterveräußerung oder Verarbeitung des Liefergegenstandes, ist jede Gewährleistung ausgeschlossen.
- (5) Wir haften nicht für Schäden, die entstanden sind durch eine unsachgemäße oder fehlerhafte Behandlung, Verwendung oder Inbetriebnahme des Liefergegenstandes durch den Besteller oder Dritte, wie auch für Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass der Besteller oder Dritte am Liefergegenstand selbst Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten vorgenommen haben. Ferner haften wir nicht für Schäden, wenn diese auf Witterungs-, chemische und elektrische Einflüsse zurückzuführen sind.
- (6) Für Nachbesserungsarbeiten oder Ersatzstücke haften wir im gleichen Umfang wie für den ursprünglichen Liefergegenstand, jedoch nur bis zum Ablauf der für den ursprünglichen Liefergegenstand geltenden Gewährleistungspflicht.

7. Weitere Schadenersatzansprüche

- (1) Schadenersatzansprüche des Käufers, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere solche aus der Verletzung etwaiger Nebenpflichten, wie z.B. Nichtbeachtung der Betriebs- und Montageanleitung oder Verletzung der gesetzlichen Bestimmungen oder Verordnungen; aber auch solche für durch ausgeliefertes Öl oder andere Flüssigkeiten verursachte Schäden, sind ausgeschlossen, es sei denn, uns fällt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last; oder es handelt sich um vertragstypische Schäden infolge der Verletzung einer uns treffenden vertraglichen Hauptpflicht.
- (2) Der Haftungsausschluss gilt insbesondere auch für Schäden, die nicht im Liefergegenstand selbst entstanden sind.

- (3) Ausdrücklich werden Rettungskosten, Folgeschäden usw. aus der Haftung ausgeschlossen.
- (4) Ziffer (2) von Abs. VII gilt auch dann, wenn wir nach schriftlicher Vereinbarung oder anderen Zusagen auch für andere als oben bezeichnete Schäden und Kosten aufzukommen haben.

8. Erweiterter Eigentumsvorbehalt

- (1) Wir behalten uns das Eigentum an dem Liefergegenstand bis zum Eingang aller Zahlungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Käufer vor. Der Eigentumsvorbehalt erstreckt sich auch auf den anerkannten Saldo, soweit wir Forderungen gegenüber dem Käufer in laufende Rechnung buchen (Kontokorrentvorbehalt).
- (2) In der Zurücknahme des Liefergegenstandes durch uns liegt, sofern nicht die Bestimmungen über den Verbraucherdarlehensvertrag gemäß den §§491 ff. Anwendung finden, kein Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, wir hätten dies ausdrücklich schriftlich erklärt. In der Pfändung des Liefergegenstandes liegt stets ein Rücktritt vom Vertrag. Über Pfändungen oder sonstige Eingriffe Dritter hat uns der Käufer unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, damit wir Klage gemäß §771 ZPO erheben können. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, uns die gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß §771 ZPO zu erstatten, haftet der Käufer für den uns entstandenen Ausfall.
- (3) Der Käufer ist berechtigt, den Liefergegenstand im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuverkaufen; er tritt uns jedoch bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Faktura-Endbetrages inklusive Mehrwertsteuer ab, die ihm aus der Weiterveräußerung gegen seine Abnehmer oder gegen Dritte erwachsen, und zwar unabhängig davon, ob der Liefergegenstand ohne oder nach Vereinbarung weiterverkauft worden ist. Zur Einziehung dieser Forderung ist der Käufer auch nach deren Abtretung ermächtigt. Unsere Befugnis, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt; jedoch verpflichten wir uns, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Käufer seinen Zahlungsverpflichtungen ordnungsgemäß nachkommt und nicht in Zahlungsverzug ist. In diesem Fall können wir verlangen, dass der Käufer uns die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazu gehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldner (Dritten) die Abtretung mitteilt.
- (4) Die Verarbeitung oder Umbildung des Liefergegenstandes durch den Käufer wird stets für uns vorgenommen. Wird der Liefergegenstand mit anderen, uns nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet, so erwerben wir das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes des Liefergegenstandes zu den anderen verarbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung. Für die durch Verarbeitung entstehende Sache gilt im Übrigen das Gleiche wie für die Vorbehaltsware.
- (5) Wird der Liefergegenstand mit anderen, uns nicht gehörenden Gegenständen untrennbar vermischt, so erwerben wir das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes des Liefergegenstandes zu den anderen vermischten Gegenständen zum Zeitpunkt der Vermischung. Erfolgte die Vermischung in der Weise, dass die Sache des Käufers als Hauptsache anzusehen ist, so gilt als vereinbart, dass der Käufer uns anteilmäßig das Miteigentum überträgt. Der Käufer verwahrt Eigentum und Miteigentum für uns.
- (6) Der Käufer tritt uns auch die Forderungen zur Sicherung unserer Forderungen gegen ihn ab, die ihm durch die Verbindung des Liefergegenstandes mit einem Grundstück gegen einen Dritten erwachsen.
- (7) Wir verpflichten uns, die uns zustehenden Sicherheiten insoweit auf Verlangen des Käufers freizugeben, als ihr Wert die zu sichernden Forderungen, soweit diese noch nicht beglichen sind, 20 % übersteigen.

9. Höhere Gewalt, Rücktritt

Ereignisse höherer Gewalt berechtigen uns, die Lieferung um die Dauer der Behinderung und einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teiles vom Vertrag zurückzutreten.

Der höheren Gewalt stehen Umstände gleich, die uns die Lieferung wesentlich erschweren oder unmöglich machen; und zwar einerlei, ob sie bei uns selbst oder dem Unterlieferer eintreten.

Für den Fall nachträglich sich herausstellender Unmöglichkeit der Leistungen steht uns das Recht zu, vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten. Schadenersatzansprüche wegen eines aus obigen Gründen erfolgten Rücktritts sind ausgeschlossen.

10. Gerichtsstand und Erfüllungsort

Erfüllungsort ist (69115) Heidelberg. Ist der Besteller/Käufer ein Verbraucher im Sinne des §13 BGB, so gilt der gesetzliche Gerichtsstand nach den Vorschriften der ZPO. Ansonsten ist ausschließlicher Gerichtsstand, für alle unsere Vertragsverhältnisse, das am Geschäftssitz unserer Gesellschaft örtlich zuständige Amts- oder Landgericht in 69115 Heidelberg. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, auch an dem am Firmensitz des Bestellers/Käufers zuständigen Gericht zu klagen.

11. Rücknahme

An uns zurückgesandte Gegenstände werden nur nach vorheriger schriftlicher Einwilligung angenommen. Nehmen wir aus irgendeinem Grunde den Liefergegenstand zurück, sind mit der Rückzahlung der vom Besteller/Käufer geleisteten Zahlungen abzüglich Montage, Demontage, Fracht, Verpackungskosten und aller etwaiger weiterer Kosten sowie einer angemessenen Nutzungsentschädigung, alle Ansprüche des Bestellers abgegolten.

12. Verbindlichkeiten dieser Bedingungen

Diese Bedingungen bleiben auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in ihren übrigen Teilen verbindlich. In Ergänzung gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

**DEHOUST GmbH, Gutenbergstraße 5-7, 69181 Leimen
Amtsgericht Mannheim HRB 709874**

(Stand August 2025)