

Ihre Kundendienst-Anforderung

Unser Service!

Sehr geehrte Damen und Herren,

unser Kundendienst ist gerne für Sie tätig!

Um eine ordnungsgemäße Zuordnung und sichere Einsatzplanung zu erreichen ist es notwendig, **genaue** Angaben zur Störung und zum Anlagenort zu erhalten.

Zum größten Teil sind von uns betreute Anlagen mit einer Anlagennummer gekennzeichnet, die uns erlaubt, die Anlage und die Kundendienst-Historie sicher zuzuordnen.

Wir bitten um Angabe dieser Anlagennummer, der Aufkleber befindet sich an der Anlage.

Die Anlagennummer ist auch auf allen Dokumenten ersichtlich.

Wir bitten Sie, beigefügtes Anforderungsfax – eventuell mehrfach – zu kopieren und im Auftragsfall mit den notwendigen Angaben an uns zu faxen oder mailen. Sollte es erforderlich sein, dass trotz der von Ihnen gemachten Angaben eine Zuordnung fehlerhaft ist und wir dies nicht zu vertreten haben, müssen wir Ihnen gegebenenfalls die Aufwendungen für z.B. eine erneute, geänderte Rechnungsstellung berechnen.

Wir danken Ihnen für Ihren geschätzten Auftrag und sichern Ihnen eine sichere und einwandfreie Ausführung schon heute zu.

Bitte beachten:

**Für die Einhaltung gesetzlicher Wartungsfristen ist der Betreiber verantwortlich!
Wir unterstützen Sie gerne! Wir empfehlen den Abschluss eines Wartungsvertrages!**

Verrechnungssätze für Kundendienst-Personal

Wir verrechnen für Vorbereitungs-, Warte-, Reise- und Arbeitsstunden folgende Sätze:
€ 72,50 (kleinste verrechenbare Einheit = ¼-Std.)

In den Stundensätzen ist die Auslösung bereits enthalten.

2. Reise-, Transport- und Nebenkosten / Notdienstanforderung / Rücknahmekosten

für Hin- und Rückreise zum und vom Montageort mit einem Kraftfahrzeug sowie den Transport der Materialien und Werkzeuge (gilt nur bei geplanten Kundendienst-Einsätzen!) Die km-Angaben beziehen sich auf den Abstand zum Firmensitz.

Anfahrtszonen-Berechnung bei Entsendung von einem Mitarbeiter:

bis 15km = € 34,20

bis 25 km = € 63,--

bis 35km = € 97,50

bis 50km = € 126,--

Ab 50km - nach Zeit und Aufwand

Anfahrtszonen-Berechnung bei Entsendung von zwei Mitarbeitern:

bis 15km = € 51,30

bis 25 km = € 94,50

bis 35km = € 145,80

bis 50km = € 189,--

Ab 50km - nach Zeit und Aufwand.

Notdienstanforderung für Kunden ohne Wartungsvertrag pro Einsatz einmalig € 150,-

Rücksendung bzw. Stornierung des Auftrages ist nur nach vorheriger Absprache möglich. Wir berechnen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von mind. 20 % des Netto-Warenwertes. In Ausnahmefällen kann es hier je nach Hersteller und Auftragsumfang zu Abweichungen kommen. Die Rücknahme von Waren ist nur in einwandfreiem Zustand möglich. Die Rücksendung muss frachtfrei erfolgen. Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.

3. KFZ-Kosten

KFZ-Kosten sind bei geplanten Kundendienst-Einsätzen in der Anfahrtszone enthalten. Bei Berechnung der Fahrtkosten nach Aufwand gelten Kilometerpreise je gefahrenem km Servicefahrzeug bis 2.8 t von € 0,85 zuzüglich pro Fahrtstunde € 72,50. Rückfahrtzeit wird wie Anfahrtszeit berechnet. Sollten sich durch ungünstige Witterungsbedingungen oder Verkehrsverhältnisse erhebliche Verzögerungen ergeben, zählen diese als Wartezeiten

Kosten die durch eine Entsendung entstehen, hat der Besteller zu tragen. Transportkosten für Kleinwerkzeuge und Kontrollgeräte sind in der Kilometerpauschale enthalten. Werden außerdem Geräte aus unserer Werkstatt oder Fremd-Fertigung, Materialien u.ä. befördert, können zusätzliche Transportkosten berechnet werden.

4. Mehrarbeitszuschläge

Es gilt eine Regelarbeitszeit von 8 Stunden ab 8.00 Uhr bis 16:30 Uhr. Darüber hinausgehende Arbeitszeit gilt als Mehrarbeit. Im Falle einer Beauftragung (Notdienst) außerhalb der Regelarbeitszeit, werden Mitarbeiter-Zuschläge berechnet. Falls Überstunden erforderlich werden, bitten wir den Besteller, sich mit unserem Personal zu verständigen. Es hat die Anweisung, sich nach den an den Arbeitsstellen geltenden Arbeits- und Betriebsvorschriften zu richten. Für etwaige Überschreitungen von gesetzlichen Bestimmungen haftet der Besteller.

Auf die Verrechnungssätze kommen folgende Mehrarbeitszuschläge:

- | | |
|---|------|
| a) für die ersten zwei Überstunden pro Tag | 25% |
| b) ab der dritten Überstunde pro Tag
und für Nacharbeit zwischen 20.00 – 6.00 Uhr | 50% |
| c) an Sonnabenden bis 12.00 Uhr | 25% |
| d) an Sonnabenden ab 12.00 Uhr | 50% |
| e) an Sonntagen | 50% |
| f) an gesetzlichen lohnzahlungspflichtigen Feiertagen, die auf einen betrieblich
regelmäßig arbeitsfreien Werktag oder Sonntag fallen (ausgenommen Ostersonntag,
Pfingstsonntag oder Weihnachtsfeiertage) | 100% |
| g) Ostersonntag, Pfingstsonntag, Weihnachtsfeiertage | 150% |

5. Erschwerniszulage / Schmutzzulage

Für Arbeiten unter erschwerten Bedingungen berechnen wir Zulagen pro Arbeitsstunde, in der die erschwerten Umstände entstehen: **mindestens 15%**. Als erschwerte Umstände gelten z.B. Arbeiten: in besonders schmutzigen Betrieben, an Fäkalienanlagen, in Räumen mit erhöhten Temperaturen, an Säure- und Laugenanlagen, bei Auftreten von gesundheitsschädlichen Gasen oder Dämpfen, in Wasser oder Schlamm, in freier Höhe ohne feste Einrüstung.

6. Zeitnachweis

Unser Personal hat sich die aufgewendete Arbeitsvorbereitungs-, Reise-, Wege- und Arbeitszeit einschließlich der eventuell anfallenden Erschwerniszulagen bescheinigen zu lassen. Es ist angewiesen, dem Besteller eine Kopie des Stundennachweises zu überlassen. Die Angaben auf dem Stundennachweis werden der Rechnung zugrunde gelegt und sind für beide Teile verbindlich.

7. Rechnungsstellung

Auf die vorstehend genannten Verrechnungssätze, Mehrarbeitszuschläge und Erschwerniszuschläge sowie auf die Reisekosten, berechnen wir die jeweils gültige Mehrwertsteuer. Sonstige Kosten kommen nach Vorsteuerabzug ebenfalls mit der Mehrwertsteuer zur Verrechnung. Gegebenenfalls berechnen wir Vorkasse.

8. Geltung der AGB

Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftraggeber und uns gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand 01.02.2018).

ACHTUNG!!! Bitte geben Sie den richtigen Rechnungsempfänger an, da ab dem 01.01.2017 die GoBD in Kraft getreten ist und nach der Rechnungserstellung keine Änderungen gemacht werden können.

Hier muss dann eine Rechnungsgutschrift und eine neue Rechnung erstellt werden, dies ist mit einem wesentlichen Mehraufwand verbunden, den wir mit einer Kostenpauschale in Höhe von € 35,00 verrechnen.

Kundendienst- und Reparaturbedingungen

1.1 Der Leistungsumfang im Rahmen von Reparaturen bestimmt sich nach unserem Angebot sowie nach Maßgabe dieser Reparaturbedingungen die auch bei Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen im Übrigen verbindlich bleiben. Entgegenstehende Bedingungen des Auftraggebers besitzen keine Gültigkeit. Nebenabreden und spätere Änderungen bedürfen für ihre Gültigkeit unserer schriftlichen

Bestätigung. Wir sind zur Anpassung oder Änderung dieser Bedingungen berechtigt, soweit dadurch nachträglich die Ausgeglichenheit der vereinbarten Leistungen (Äquivalenzinteresse) oder eine nachträgliche Regelungslücke angepasst wird. Über alle anderen Änderungen dieser Bedingungen wird der Auftraggeber schriftlich informiert. Widerspricht er nicht innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung den neuen Bedingungen, werden diese Vertragsbestandteil. Im Falle des Widerspruchs gelten die alten Bedingungen fort. Ein Schweigen des Auftraggebers gilt als Zustimmung zu den geänderten Bedingungen.

1.2 Im Falle der Reparatur beim Auftraggeber wird dieser uns unentgeltlich technische Hilfe leisten. Er hat uns auf mögliche Gefahrenquellen, bestehende Sicherheitsvorschriften und nicht erkennbare Risiken, die sich bei der Durchführung der Reparatur ergeben könnten, hinzuweisen.

2. Kostenvoranschläge

2.1 Die für Kostenvoranschläge erforderlichen Aufwendungen werden auf die Reparaturleistung angerechnet, dies gilt auch, falls sich der Kunde zum Kauf einer Neupumpe/Neuanlage entschließt. Für den Fall der vorzeitigen Beendigung des Vertrages wird der reparierte Gegenstand nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden gegen Kostenerstattung wieder in den Ursprungszustand zurückversetzt, soweit dies technisch machbar ist.

2.2 Bei nicht durchgeführter Reparatur schließen wir eine Haftung für Schäden aus fahrlässigen Pflichtverletzungen an und außerhalb des Reparaturgegenstandes aus. Ausgenommen sind Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Weitergehende Haftungsbeschränkungen für grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz bestehen nicht.

2.3 Sind Gegenstände nicht mehr oder nicht wirtschaftlich reparabel, und empfehlen wir dem Kunden die Verschrottung, hat der Kunde innerhalb

von 6 Wochen den Reparaturgegenstand abzuholen oder schriftlich mitzuteilen, wie er zu verfahren wünscht. Erfolgt eine Abholung oder Mitteilung nicht – für letzteres trägt der Kunde die Beweislast – können wir die Verschrottung gegen Kostenerstattung vornehmen.

3. Verzug

3.1 Ist eine Zeitspanne für den Reparaturauftrag nicht vereinbart, werden wir die Reparatur in angemessener Zeit ausführen. Wird eine verbindliche Reparaturzeit vereinbart, so verlängert sich die Frist für die Durchführung der Reparatur angemessen bei Auftreten vorher nicht erkennbarer Reparaturleistungen. Das gleiche gilt bei einer Behinderung – auch unserer Zulieferer – durch Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere Streik und Aussperrung, sowie durch unvorhersehbare Ereignisse oder höhere Gewalt, soweit solche Ereignisse die Durchführung der Reparatur verzögern.

3.2 Eine vereinbarte Reparaturfrist ist dann eingehalten, wenn wir spätestens zum vereinbarten Termin die Abnahme des Reparaturgegenstandes ermöglicht haben. Erfolgt die Abnahme nicht an dem Ort, an dem die Reparaturleistung erbracht worden ist, ist die Reparaturfrist dann eingehalten, wenn der Reparaturgegenstand zum vereinbarten Zeitpunkt an den Auftraggeber abgeschickt worden ist.

3.3 Kommen wir mit der Durchführung der Reparatur in Verzug, so leisten wir nach Ablauf einer uns gesetzten angemessenen Nachfrist bei entsprechendem Schadensnachweis Schadenersatz für die nicht mögliche Nutzung des reparierten Gegenstandes, der der Höhe nach begrenzt ist auf bei Vertragsschluss vorhersehbare und vertragstypische Schäden. Der Auftraggeber muss zur Schadensminderung die Stellung eines Ersatzgerätes durch den Auftragnehmer dulden. Das Recht des Auftraggebers zum Rücktritt vom Vertrag bleibt unberührt. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

4. Gefahrtragung, Versicherung, Abnahme

4.1 Die Gefahr für den Reparaturgegenstand verbleibt in jedem Falle beim Auftraggeber. Wir versichern diesen gegen Transport- und sonstige Gefahren nur auf ausdrückliches Verlangen des Auftraggebers und nur auf seine Kosten.

4.2 Die Abnahme des Reparaturgegenstandes hat unverzüglich nach Beendigung bzw. Anzeige der Beendigung der Reparaturarbeiten zu erfolgen. Die Abnahme soll uns der Auftraggeber schriftlich bestätigen.

Erfolgt dies nicht, gilt die Abnahme als erteilt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von 1 Woche, nach der Aufforderung zur Abnahme, diese unter Anzeige eines Mangels verweigert hat.

5. Vergütung, Zahlung

5.1 Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem tatsächlichen Aufwand unter Zugrundelegung unserer jeweils gültigen Preise und Verrechnungssätze, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen worden ist. Die Vergütung ist sofort nach Erhalt der Rechnung in bar rein netto fällig. Transportkosten für den Reparaturgegenstand gehen zu Lasten des Auftraggebers.

5.2 Zahlt der Auftraggeber nicht fristgerecht, gerät er spätestens 14 Tage nach Erhalt des reparierten Gegenstandes oder 14 Tage nach Erhalt der Rechnung in Verzug. Ergeben Auskünfte oder andere Umstände eine Gefährdung unserer Ansprüche aus dem Reparaturvertrag, so sind wir, ohne jede Entschädigungsverpflichtung, bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung unserer Ansprüche aus Teilleistungen zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn der Auftraggeber uns nicht innerhalb einer von uns gesetzten Frist ausreichende Sicherheit geleistet hat.

5.3 Beanstandungen gegen die Rechnung müssen innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Zugang der Rechnung bei uns vorliegen, andernfalls gilt die Richtigkeit der Rechnung vom Auftraggeber als anerkannt. Die Aufrechnung mit Gegenforderungen ist ausgeschlossen, soweit diese nicht von uns anerkannt worden sind, bestritten werden oder diese nicht rechtskräftig festgestellt worden sind.

6. Zurückbehaltungsrecht, Pfandrecht

Bis zum vollen Ausgleich aller, auch künftig entstehender Forderungen sowie Eventualverbindlichkeiten des Auftragsverhältnisses, und, im Falle von laufenden Rechnungen, bei etwa gezogenen und anerkannten Saldos

haben wir sowohl ein Zurückbehaltungsrecht wie auch ein Pfandrecht an dem Reparaturgegenstand.

7. Gewährleistung

7.1 Für Mängel leisten wir Gewähr in der Weise, dass bei unverzüglicher Anzeige durch den Auftraggeber Reparaturarbeiten nachgebessert und nach unserer Wahl die bei den Reparaturarbeiten erneuerten Teile ausgebessert oder neu geliefert werden, soweit die Ursache des Mangels infolge eines vor der Abnahme

liegenden von uns zu vertretenden Umstandes liegt. Dies gilt auch für vom Auftraggeber zur Verfügung gestellte Original-Ersatzteile, soweit wir sie vor dem Einbau als einwandfrei befunden haben. Keine Gewähr wird für Einbauteile übernommen, die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden, oder für zur Wiederverwendung kommende Altteile, und zwar auch dann nicht, wenn diese Teile nach vorgenommener Prüfung aufgearbeitet und für wiederverwendbar befunden worden sind. Von den durch die Nachbesserung entstehenden unmittelbaren Nebenkosten tragen wir – insoweit als sich die Beanstandung als berechtigt herausstellt – die Kosten für den Versand des Ersatzstückes sowie die Kosten des Aus- und Einbaues in angemessenem Umfang. Im Übrigen trägt der Auftraggeber die Kosten. Falls die von uns durchzuführende Nachbesserung nicht mangelfrei ist oder überhaupt nicht erfolgt und nach Setzung und erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist nicht mangelfrei oder überhaupt nicht vorgenommen wird, kann der Auftraggeber Minderung geltend machen. Steht der Aufwand der Nachbesserung in keinem Verhältnis zur Vergütung, so sind beide Seiten zur Minderung der Reparaturvergütung berechtigt. Erfolgt über das Ausmaß der Minderung keine Einigung, so kann der Auftraggeber den Rücktritt vom Vertrag erklären.

7.2 Für die der Reparatur von uns beigegebenen und eingebauten wesentlichen Fremderzeugnisse beschränkt sich unsere Gewährleistung und Haftung auf die Abtretung der diesbezüglichen Ansprüche, die uns gegen den Lieferanten zustehen. Unsere nachrangige Haftung bleibt insoweit unberührt, soweit der Auftraggeber seine Ansprüche zuerst außergerichtlich und ernsthaft gegenüber dem Hersteller des Fremderzeugnisses geltend gemacht hat.

7.3 Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn der Auftraggeber Nacherfüllung ohne unsere Einwilligung vornimmt oder durch Dritte vornehmen lässt. Sie entfällt auch dann, wenn der Auftraggeber uns nicht in erforderlicher Weise für die Nacherfüllung Zeit und Gelegenheit gibt.

7.4 Die Gewährleistungszeit beträgt, falls nichts anderes vereinbart ist, 12 Monate nach Abnahme. Haben wir im Rahmen dieser Gewährleistungsbedingungen nachgebessert, so beträgt die Gewährleistungsfrist für Ersatzstücke und Ausbesserungen 3 Monate; sie läuft mindestens aber bis zum Ablauf der in Satz 1 genannten 12- Monatsfrist. Ersetzte Teile gehen in unser Eigentum über, soweit diese im Rahmen der Reparaturarbeiten von uns beigegeben wurden.

7.5 Die Mängelhaftung bezieht sich nicht auf Reparaturteile, die infolge ihrer stofflichen Beschaffenheit oder nach der Art ihrer Verwendung einem vorzeitigen Verbrauch unterliegen. Ferner bezieht sich die Mängelhaftung nicht auf natürlichen Verschleiß und auf solche Schäden, die in ungeeigneten Betriebs- und Einbauverhältnissen, unsachgemäßer Lagerung, unsachgemäßer Montage durch Dritte oder den Auftraggeber selbst oder mangelhafter Wartung ihre Ursache haben.

8. Sonstige Haftung

8.1 Werden Teile des Reparaturgegenstandes durch unser Verschulden beschädigt, reparieren wir den Gegenstand nach unserer Wahl oder liefern ihn neu. Die Ersatzpflicht beschränkt sich der Höhe nach auf bei Vertragsschluss vorhersehbare und vertragstypische Schäden, soweit Pflichtverletzungen des Auftragnehmers, dessen gesetzlichen Vertreters oder seiner Erfüllungsgehilfen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen. Unsere Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt davon unberührt.

8.2 Für Schäden, die der Kunde durch von uns erteilte Vorschläge, Beratungen, Anleitungen oder der Verletzung sonstiger vertraglicher Nebenpflichten, erleidet, ist – unter Ausschluss einer weitergehenden Haftung – unsere Ersatzpflicht auf Leistungen, wie sie in Ziffer 7 (Gewährleistung) geregelt sind, begrenzt. Unsere Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt davon unberührt. Im Falle einer von uns zu vertretenden Unmöglichkeit der Leistung ist der Kunde unter Ausschluss weitergehender Ansprüche berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

8.3 Der Kunde kann über die ihm nach diesen Bedingungen zustehenden Ansprüche hinaus keine Ersatzansprüche, insbesondere keine Ansprüche auf Schadensersatz oder sonstige Rechte wegen etwaiger Nachteile, die mit der Reparatur zusammenhängen, gegen uns geltend machen, gleichgültig auf welche Rechtsgrundlagen er sich beruft. Sie gilt auch nicht beim Fehlen von Eigenschaften, die ausdrücklich zugesichert sind, wenn die Zusicherung gerade bezweckt hat, den Kunden gegen Schäden, die nicht am Reparaturgegenstand selbst entstanden sind, abzusichern. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht bei Vorsatz

oder grober Fahrlässigkeit. Unsere Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt.

9. Erfüllungsort, Gerichtstand

Erfüllungsort für die von uns zu erbringenden Leistungen ist der Sitz der Reparaturwerkstatt bzw. der Reparaturort, an dem die Reparatur erfolgt. Erfüllungsort für alle Geldleistungen ist unser Hauptsitz. Für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist, wenn der Auftraggeber Unternehmer oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist, das Gericht an unserem Hauptsitz zuständig. Wir sind auch berechtigt, am Hauptsitz des Auftraggebers zu klagen.

Bruckmühl, den 01.02.2018

**Seite 07 / Kundendienst-Auftrag
per E-Mail info@fenzl-pumpen.de
oder Fax 0 80 62 / 7 26 88 47 Bitte leserlich ausfüllen!**

Auftraggeber / Rechnungsempfänger:

Firma:	
Gemeldet von: Bitte unbedingt in Klarschrift eintragen!	
Straße:	
Postleitzahl/Ort:	
Telefon:	
Telefax:	
E-Mail:	

Einbaustelle: Geben Sie bitte die STRASSE an; wir sortieren unter STRASSE!

Firma / Name / spezielle Ortsangabe	
Straße / Ort	
Gesprächspartner vor Ort Wo erreichbar?	
Telefon / Telefax / email Gesprächspartner vor Ort	
Handy	

Anlagentyp

Typ / Bauteil / Behälter Schachttiefe	
Hersteller-Nummer / Anlagen-Nummer	

Detaillierte Beschreibung der Störung

Es gelten ausschließlich unsere Ihnen bekannten Kundendienst-Bedingungen. Der Empfang der Seiten 01 bis 06 wird mit Unterschrift bestätigt. Dieses Fax/Email gilt als rechtswirksamer Auftrag, es erfolgt keine Auftragsbestätigung.

Auftraggeber / Stempel / Unterschrift

Datum