

## 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 (Muster siehe Bild) befindet sich an der Anlage. Die Anlagennummer ist auf allen Dokumenten ersichtlich.

<b>NOTDIENST</b>	Wartungsvertrags-Nr. <input type="text"/>	Pumpeneinbau FENZL GmbH <small>Vertrieb, Einbau, Montage und Wartung von Pumpen.</small> Gewerbepark Bruckmühl BWB · Gebäude 11 · 83052 Bruckmühl <b>Notdienst 08062/7268848</b> <b>Kompetenter Service an:</b> Pumpen und Anlagen zur Wasserver- und -entsorgung Pumpen und Anlagen zur Druckerhöhung Pumpen und -regelsystemen in der Heizungstechnik Druckhaltesysteme · Schalt-, Steuer- und Regelanlagen <i>Wir machen uns stark für unser Lebensmittel Wasser!</i>	<b>NOTDIENST</b>
	Ihre Wartungsvertrags-Nr. und Anlagen-Nr. bei Störungen bitte angeben.		
	Anlagen-Nummer <input type="text"/>		
	<input type="text"/>		

Wir bitten Sie, beigefügtes Änderungsfax – eventuell mehrfach – zu kopieren und im Auftragsfall mit den notwendigen Angaben an uns zu faxen. 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!

*Kundendienst-Verrechnungssätze der Pumpeneinbau FENZL GmbH*

**Für alle Aufträge, die ab dem 01.01.2014 abgerechnet werden, gelten folgende Verrechnungssätze:**

**1. Verrechnungssätze für Kundendienst-Personal**

Wir verrechnen für Vorbereitungs-, Warte- 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

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 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 in der Anfahrtszone enthalten. Bei Berechnung der Fahrtkosten nach Aufwand gelten Kilometerpreise je gefahrene km Servicefahrzeug bis 2.8 t von € 1,10 zuzüglich pro Fahrtstunde € 59,30. 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 Werkstätte 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<br>und für Nachtarbeit 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<br>regelmäßig arbeitsfreien Werktag oder Sonntag fallen (ausgenommen Ostersonntag,<br>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. Zeitrachweis**

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. Gewährleistung**

Wir haften für fachgerechte Arbeit. Für innerhalb von 6 Monaten nach Beendigung des Kundendienstes festgestellte Mängel, die nachweislich unser Verschulden sind, leisten wir kostenlose Nacharbeit. Eine Haftung für Reparaturen und insbesondere Folgeschäden aller Art wird von uns nicht übernommen. Für Arbeiten, die unser Personal auf Verlangen des Bestellers ohne unser Wissen durchführt sowie für Kundendienst-Unterbrechungen, die wir nicht zu vertreten haben, können wir ebenfalls nicht haften.

#### **8. 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. Ggf. berechnen wir Vorauskasse.

#### **9. Gerichtsstand**

Gerichtsstand ist für beide Teile Rosenheim/Oberbayern. Es gelten ausschließlich unsere Kundendienst-Bedingungen.

# Seite 04 / Kundendienst-Auftrag an Fax 0 80 62 / 7 26 88 47

## 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 Gesprächspartner vor Ort	
Handy	

## Anlagentyp

Typ / Bauteil / Behälter <b>genaue</b> Angaben	
Hersteller-Nummer / Anlagen-Nummer	
Baujahr/Einbaudatum Inbetriebnahme am	

## Detaillierte Beschreibung der Störung

--

Es gelten ausschließlich unsere Ihnen bekannten Kundendienst-Bedingungen. Der Empfang der Seiten 01 bis 03 wird mit Unterschrift bestätigt. Dieses Fax/Email gilt als rechtswirksamer Auftrag, es erfolgt keine Auftragsbestätigung.

**Auftraggeber / Stempel / Unterschrift**

**Datum**