

Kundendienstauftrag

(Details wie Ziff. 5 der umseitigen Servicebedingungen)



Reparatur Inbetriebnahme einmalige Wartung nur Fehlerfeststellung

Auftraggeber ist Innungsmitglied Ja Nein Mitgliedsnummer _____

Name _____ Kunden-Nr. _____

Straße _____

PLZ / Ort _____

Telefon _____ Fax _____

Mobil _____ E-Mail _____

Kunden-Bestell-Nr. _____

Einbauort Technische Informationen

Objekt _____ Equipment-Nr. _____

Straße _____ Artikel-Nr. ¹ _____

PLZ / Ort _____ Anlagentyp ¹ _____

Telefon _____ Motorhersteller/-typ _____

Gesprächspartner vor Ort _____ Baujahr _____

(Bevollmächtigter des Auftraggebers)

¹ Pflichtfeld

Situationsbeschreibung

(z. B. Fehlercode, Verwendungszweck der Anlage)

Zusatzleistungen (kostenpflichtig)

Einzelheiten sind den Servicebedingungen zu entnehmen.

Express (Beginn der Störungsbeseitigung am nächsten Werktag nach schriftlichem Auftragseingang)

Notfall (Beginn der Störungsbeseitigung am gleichen Werktag nach schriftlichem Auftragseingang)



Bitte beachten:

Mit der Unterschrift bestätige ich, dass ich berechtigt bin, den Einbauort und die personenbezogenen Daten des Gesprächspartners in diesem Formular mitzuteilen. Mit der Unterschrift stimme ich der Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch die WILO IndustrieSysteme GmbH nach Maßgabe der DSGVO und des DS-AnpUG-EU zu. Unsere Datenschutzbestimmungen finden Sie unter <https://wilo-gep.de/datenschutzhinweise>. Auf Wunsch erhalten Sie die Datenschutzhinweise auf dem Postweg.

Mit der Unterschrift akzeptiert der Auftraggeber die allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen der WILO IndustrieSysteme GmbH (einsehbar unter <https://wilo-gep.de/rechtliches>), sowie unsere derzeit gültigen Verrechnungssätze und Servicebedingungen (siehe Seite 2). Sollte der Auftraggeber Erbringer von Bauleistungen nach § 13b Abs. 2 Nr. 4 UStG sein, ist die Steuerbescheinigung UST 1 TG beizulegen.

Die Rechnungsstellung erfolgt ausschließlich an den Auftraggeber des Kundendienstes.

Bevollmächtigter bzw. Zeichnungsberechtigter des Auftraggebers

Datum _____ Unterschrift / Firmenstempel _____ Name in Druckbuchstaben _____

Servicebedingungen

- 1) Der Einsatz des Wilo-Werkskundendienstes erfolgt ausschließlich zu den ALB's, sowie zu den Vereinbarungen des Kundendienstauftrages, sofern nicht abweichend Schriftliches vereinbart wurde. Der Wilo-Werkskundendienst ist nicht befugt, für uns verbindliche Willenserklärungen abzugeben. Beanstandungen sind uns unmittelbar schriftlich mitzuteilen. Als möglicher Bildnachweis gelten Digitalbilder als vereinbart.
- 2) Die normale Arbeitszeit beträgt an Werktagen je 8 Stunden in der Zeit von 7.00 bis 16.00 Uhr. Die Arbeitszeit kann in einzelnen Kundendienststützpunkten leicht variieren.
An Sonntagsstunden, Arbeiten an gesetzlichen Feiertagen bzw. innerhalb Betriebsferien werden keine Inbetriebnahmen /Wartungen durchgeführt.
- 3) Für Kundendienstleistungen und Reparaturen aufgrund von Einzelaufträgen in Verbindung mit einem gesonderten Nachweis der durchgeführten Arbeiten werden vorstehende Sätze zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer berechnet. Kleinere Ausgaben wie Telefon, Porto, Kleinmaterial und dergleichen werden in Höhe der Barausgaben berechnet. Zusätzlich benötigtes Material, erforderliche Ersatz- und Austauschteile werden zu Listenpreisen in Rechnung gestellt.
- 4) Die Express- und Notfallpauschale sind grundsätzlich kostenpflichtig und ein Express- oder Notfalleinsatz kann nur unter der Voraussetzung erfolgen, dass ausreichende Kapazitäten des Wilo-Werkskundendienstes vorhanden sind.
- 5) Mit Beauftragung erklärt sich der Auftraggeber damit einverstanden, dass der Wilo-Werkskundendienst alle notwendigen Maßnahmen zur Wiederherstellung der Funktion des Produktes einleitet. Dies kann auch einen möglichen Austausch des Produktes beinhalten.
- 6) Bei Kundendienstanforderungen für Fäkalien- und Zisternenanlagen ist vor Ort laut BGV C5 § 34 Abs. 5 ein zusätzlicher Techniker aus Sicherheitsgründen erforderlich. Fäkalienhebeanlagen müssen vor der Reparatur seitens des Betreibers abgepumpt, gereinigt und gespült werden. Bei Arbeiten in Zisternen und Gruben ist bauseits eine entsprechende Freimessung nach BGR 126 durchzuführen und entsprechend mit einem Freigabeschein zu bestätigen. Sollte eine Freimessung durch den Auftraggeber nicht möglich sein, kann diese nach vorheriger Abstimmung mit dem Wilo-Werkskundendienst durch eine kostenpflichtige Zusatzleistung erfolgen.
- 7) Wir weisen darauf hin, dass nach heutigem Stand der Technik ein Abschiebern der Pumpe möglich sein muss. Sollte dies nicht der Fall sein, muss vor der Durchführung des Kundendienstesatzes ein Ablassen der Anlage durch den Betreiber und nach der Durchführung des Kundendienstesatzes ein Befüllen der Anlage durch den Betreiber erfolgen.
- 8) Das Produkt muss frei zugänglich sein, Leitern oder Gerüste sowie Hilfshebevorrichtungen müssen bauseits bereitgestellt werden. Sollten keine Hilfshebevorrichtungen vom Auftraggeber gestellt werden, können diese nach vorheriger Abstimmung mit dem Wilo-Werkskundendienst kostenpflichtig als Zusatzleistung erfolgen. Ein für den Einsatz ggf. benötigter Strom- und Wasseranschluss sowie eine evtl. Hilfskraft sind bauseits zu stellen, sofern sie auf Grund der Anlagegegebenheiten erforderlich sind. Dies ist im Vorfeld mit dem Wilo-Werkskundendienst abzuklären.

Leistungen des Wilo-Werkskundendienstes

Stundensätze für Einsätze nach Aufwand

Kleinste Verrechnungseinheit ist 15 Minuten

Wilo-Arbeitszeiten	EUR
Arbeitszeit 15 Min. Kundendiensttechniker	27,00
Überstunde 25 % (Arbeitszeit 15 Min.)	6,75
Überstunde 50 % (Arbeitszeit 15 Min.)	13,50
Überstunde 100 % (Arbeitszeit 15 Min.)	27,00
Wilo-Fahrtkosten	
Einsatzbasisleistung (inkl. aller Kilometer und Fahrtzeit)¹	158,00
Einsatzbasisleistung weiterer Techniker	120,00
Wilo-Messungen	
Leistungstest nach DIN 14462 über Flow-Test für Außenhydranten mit Volumenströmen von 96 m ³ /h bis 192 m ³ /h – Druck- und Volumenstrommessung ²	650,00
Leistungstest nach DIN 14462 über Messblendenverfahren für Außenhydranten mit Volumenströmen von 18 m ³ /h bis 192 m ³ /h – Druckmessung ²	400,00
Sonstige Leistungen	
Schmutzzulage	70,00
Notfallpauschale	150,00
Expresspauschale	75,00
Stickstofffüllung	30,00
Spezial-Equipment 1 (Klein-Hebewerkzeuge & Sicherheitsausstattung)	95,00
Spezial-Equipment 2 (Groß-Hebewerkzeuge & Spezial-Messgeräte)	185,00
Kurierkosten je km	1,60

¹ gilt innerhalb von Deutschland

² beinhaltet 1 Messung an einer Messstelle von 1 Stunde

Bitte beachten Sie die Kosten der Inbetriebnahme /Wartung auf den Seiten 3 und 5 der Preisliste 2019.