

Servicebedingungen

- 1) Der Einsatz unserer Kundendiensttechniker erfolgt ausschließlich zu den ALB's, sowie zu den Vereinbarungen des Kundendienstauftrages, sofern nicht abweichend Schriftliches vereinbart wurde. Unsere Kundendiensttechniker sind 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 zusätzlich 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 Services vorhanden sind.
- 5) Mit Beauftragung erklärt sich der Auftraggeber damit einverstanden, dass der Wilo Service alle notwendigen Maßnahmen zur Wiederherstellung der Funktion des Produktes einleitet. Dies kann auch einen möglichen Austausch des Produktes beinhalten.
- 6) Bei Kundendienstanforderungen für Zisternenanlagen ist vor Ort laut BGV C5 § 34 Abs. 5 ein zusätzlicher Techniker aus Sicherheitsgründen erforderlich. Bei Arbeiten in Zisternen und Gruben ist bauseits eine entsprechende Freimessung nach BGR 126 durchzuführen und entsprechend mit einem Freigabebeschein zu bestätigen. Sollte eine Freimessung durch den Auftraggeber nicht möglich sein, kann diese nach vorheriger Abstimmung mit dem Wilo Service 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 Kundendienstes ein Ablassen der Anlage durch den Betreiber und nach der Durchführung des Kundendienstes 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 Service 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 Anlagengegebenheiten erforderlich sind. Dies ist im Vorfeld mit dem Wilo Service abzuklären.

Wilo-Verrechnungssätze

Stundensätze für Einsätze nach Aufwand (gültig innerhalb Deutschlands)
- Kleinste Verrechnungseinheit ist 15 Minuten

Wilo-Arbeitszeiten	Nettopreis (EUR)
Servicezeiten: Montags – Donnerstags von 7.00 Uhr – 16.00 Uhr ausschließlich Feiertags / Betriebsferien. Die Arbeitszeiten können in einzelnen Kundendienststützpunkten variieren.	
Arbeitszeit 15 Min. Servicetechniker	26,00
Überstundenzuschläge 25 % (Arbeitszeit 15 Min.)	6,50
Überstundenzuschläge 50 % (Arbeitszeit 15 Min.)	13,00
Überstundenzuschläge 100 % (Arbeitszeit 15 Min.)	26,00
Überstundenzuschläge 150 % (Arbeitszeit 15 Min.)	39,00
Wilo-Fahrtkosten	
Bereitstellungspauschale (inkl. aller Kilometer und Fahrtzeit) ¹	150,00
Bereitstellungspauschale weiterer Techniker	110,00
Wilo-Messungen	
Volumenstrommessung ²	500,00
Sonstige Leistungen	
Schmutzzulage	67,00
Notfallpauschale	103,00
Expresspauschale	53,00
Stickstofffüllung	27,00
Spezial-Equipment 1 (Klein-Hebewerkzeuge & Sicherheitsausstattung)	95,00
Spezial-Equipment 2 (Groß-Hebewerkzeuge & Spezial-Messgeräte)	185,00
Vorbereitungs- und Wartezeiten	wie Arbeitszeit
Kurierkosten je km	1,40

¹ gilt innerhalb von Deutschland; ² beinhaltet 1 Messung an einer Messstelle von 1 Stunde
Bei Beauftragung einer Inbetriebnahme / Wartung gelten die Pauschalen gemäß der aktuellen Service-Preisliste.