

KUNDENDIENST-EINSATZ

Sehr geehrte Damen und Herren,

unser Ziel ist es, Ihren Kundendienstauftrag professionell und so schnell wie möglich abzuwickeln. Auch für fast unmögliche Dinge haben wir stets ein offenes Ohr.

Selbstverständlich **tragen wir alle Kosten und Aufwendungen**, die auf Fabrikations- und Fertigungsmängel unserer Produkte innerhalb der Gewährleistung zurückzuführen sind. In diesem Zusammenhang bitten wir Sie um Verständnis, dass wir außerhalb dieses Rahmens, wie z. B. bei Installations- oder Bedienungsfehlern, Ihnen die entstandenen Kosten in Rechnung* stellen.

Um einen sachgerechten Ablauf zu gewähren, bitten wir Sie, den nachfolgenden Kundendienstauftrag auszufüllen und zu bestätigen.

Wir können Ihnen versichern, dass nach Eingang dieser bestätigten Vorlage der Kundendiensteinsatz sofort koordiniert wird.

Mündliche Aufträge können leider nicht weiter bearbeitet werden.

Für eventuelle Rückfragen steht Ihnen unser Service unter **Telefon 037754 3361-0, Fax 037754 3361-10** zur Verfügung.

Bei Gewährleistungsfällen benötigen wir zur Übernahme der entstandenen Aufwendungen einen Kaufnachweis. Dieser kann bis zu einer Kalenderwoche nach Auftragsbestätigung nachgereicht werden.

Mit freundlichen Grüßen



Enrico Götsch
Geschäftsführer

*Die ALB's stehen Ihnen im Internet unter <http://www.GEP-H2O.de/service/agb.html> zur Verfügung. Auf Wunsch erhalten Sie die ALB's per Post.

PS: Sollten Sie im Großanlagenbereich eine **4, 8, 12 oder 24 Stunden Quickservice®-Vereinbarung** mit der Unternehmensgruppe GEP abgeschlossen haben, melden Sie sich bitte unter der vereinbarten Nottelefonnummer.

**Den bestätigten Serviceauftrag senden Sie bitte per
Fax: 037754 3361-10 oder Mail: info@GEP-H2O.de**

**BETRIEBSWASSER,
LÖSCHWASSER,
TRINKWASSER⁺
VERSORGUNG**

! GEP INDUSTRIE-SYSTEME GMBH
BRÜCKENSTRASSE 11
D - 08297 ZWÖNITZ

! T 03 77 54. 33 61.0
F 03 77 54. 33 61.10

! WWW.GEP-H2O.DE
INFO@GEP-H2O.DE

! **GESCHÄFTSFÜHRER**
ENRICO GÖTSCH

! **AMTSGERICHT CHEMNITZ**
HRB: 18734
UST.-ID-NR: DE216089955
ST.-NR: 224/109/03176

! **VOLKSBANK CHEMNITZ**
BLZ 870 962 14
KTO 321 003 761

KUNDENDIENSTAUFTRAG

Hiermit erteile ich der Firma GEP Industrie-Systeme GmbH, Brückenstraße 11 in 08297 Zwönitz den Auftrag, Reparaturarbeiten an den bei dieser Firma oder bei einer anderen Firma erworbenen Komponenten einer Betriebswassernutzungsanlage durchzuführen.

Mir ist bekannt, dass innerhalb der mit der Firma GEP Industrie-Systeme GmbH vereinbarten Gewährleistungszeit von dieser ohne Weiterberechnung alle Mängel an von ihr gelieferten Komponenten beseitigt werden, die auf Fabrikations- oder Fertigungsmängel zurückzuführen sind.

Ausgeschlossen von Gewährleistungsansprüchen sind insbesondere alle 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. Zu deren Beseitigung durchgeführte Kundendienst-einsätze, Reparaturen an Fremdfabrikaten oder Mehrkosten durch Nichtbereitstellung der nachstehenden Auflistung werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

Der Auftraggeber hat am Tag des Kundendiensttermins zu gewährleisten, dass

- die Anlage zugänglich und begehbar ist
- elektrische Versorgungsspannung und Trinkwasserversorgungsdruck am Gerät anliegt
- Anwesenheit einer autorisierten Person zur Bestätigung des Kundendienstberichtes

Auftraggeberadresse	Kundendienstadresse Aufstellungsort des Gerätes

Mängelanzeige	Sonstiges
Geräte Typ:	Installationsfirma:
Geräte Nr.:	
Grund der Beanstandung:	Großhandel:
	Datum Inbetriebnahme:
Name der autorisierten Person:	
Telefon:	Fax:

Es gilt die beiliegende Berechnungsgrundlage für Kundendienst-einsätze und Reparaturen in der jeweiligen Fassung.

Ort, Datum	Name (in Druckbuchstaben)	Unterschrift, Stempel
------------	---------------------------	-----------------------

Berechnungsgrundlage für Kundendienstesätze und Reparaturen

1. Allgemein

Der Einsatz unserer Kundendiensttechniker erfolgt ausschließlich zu den ALB's, Seite I bis II, Rev. 01 / 04 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.

Sofern die Schadensursache und/oder die Verantwortlichkeit für den Schadenseintritt unklar oder umstritten sein sollten, so sind wir berechtigt, einen Sachverständigen mit der Klärung der Schadensursache oder zur Schadensbegutachtung zu beauftragen. Beide Parteien unterwerfen sich dessen Feststellungen.

Die Kosten des Sachverständigen tragen die Parteien im Verhältnis ihres Obsiegens und Unterliegens.

2. Arbeitszeit

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.

3. Aufwendungen

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

a) Montagestunde und Reisekosten

Fahr- und Arbeitsstunde:	
- Angefangene ¼ Stunde:	12,50 €
- Fahrkilometer pro km:	0,51 €

b) Zuschläge

- die ersten beiden Überstunden an Werktagen (Montag bis Freitag):	25 %
- weitere Über- und Samstagsstunden:	50 %
- Nachtarbeit zwischen 20.00 Uhr und 6.00 Uhr, Sonntagsstunden und Arbeiten an gesetzlichen Feiertagen:	50 %
- Für Arbeiten an hohen gesetzlichen Feiertagen: Neujahr, 1. Osterfeiertag, 1 Mai, 1 Pfingsttag, 1. Weihnachtsfeiertag sowie am 24. und 31. Dezember ab 18.00 Uhr:	100 %
- Übernachtungskosten laut Beleg	

c) Vorbereitungs- und Wartezeiten

Vorbereitungs- und Wartezeiten werden wie Arbeitsstunden berechnet.

d) Sonstige Kosten

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.

e) Notdienstpauschale

Bei Inanspruchnahme des Notdienstes wird zusätzlich eine Pauschale von 80,00 € berechnet.

Ausgenommen von dieser Regelung, sind Kunden mit Quickservice®- Vereinbarungen.

Die ALB's stehen Ihnen im Internet unter <http://www.GEP-H2O.de/service/agb.html> zur Verfügung. Auf Wunsch erhalten Sie die ALB's per Post.