

# MISSION DU SERVICE CLIENTÈLE

iWater Wassertechnik GmbH & Co. KG



iWater Wassertechnik

iWater Wassertechnik GmbH & Co. KG  
Gewerbestraße 6, 53567 Asbach  
Téléphone : 02683 / 94348 -23  
Fax : 02683 / 94348 -25  
service@iwater.de

## DESCRIPTION DU SYSTÈME :

Type d'appareil \_\_\_\_\_

Numéro de série \_\_\_\_\_

## MOTIF DE LA RÉCLAMATION/DESCRIPTION DE LA MISSION :

## LIEU DU MONTAGE DE L'APPAREIL :

Nom/Commission \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Tél./Fax/Courriel \_\_\_\_\_

## DONNEUR D'ORDRE/DESTINATAIRE DE LA FACTURE :

Nom/Commission \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Tél./Fax/Courriel \_\_\_\_\_

Nom de l'entreprise chargée de l'installation \_\_\_\_\_

Nom du grossiste \_\_\_\_\_

**Par la présente, je passe commande à l'entreprise iWater Wassertechnik GmbH & Co. KG d'exécuter des travaux de réparation aux composants d'une installation d'utilisation d'eau de traitement acquise cette entreprise ou une autre entreprise.**

Veuillez respecter les conditions suivantes pour les commandes du service clientèle iWater :

Vous devez vous assurer que

- L'installation/pompe est libre d'accès.
- Un(e) réparation/remplacement de composants de l'installation/pompe par des connexions amovibles est sécurisée.
- Une tension d'alimentation électrique et un relevé d'eau potable sont ajustés à l'installation/pompe.
- L'installation/pompe est vidée, remplie et aérée quand il n'est pas possible de l'arrêter dans l'état actuel de la technique.
- Le donneur d'ordre/exploitant de l'installation doit fournir les dispositifs auxiliaires (échafaudage, conducteur, etc.).
- L'installation professionnelle existe sous respect des dispositions et réglementations locales ainsi que sous respect des dispositions obligatoires relatives à la protection au travail.
- Les installations de citernes (sièges d'extraction, puits) sur place dans des espaces fermés exigent le recours à au moins deux techniciens de maintenance (voir à ce sujet les réglementations pertinentes de la DGUV (Assurance sociale allemande des accidents du travail et maladies professionnelles) ; en outre, la taille et le poids de la pompe/installation, ainsi que les conditions de montage, requièrent éventuellement l'intervention de deux techniciens de maintenance.
- La facture est envoyée uniquement au donneur d'ordre du service d'intervention.
- Nos techniciens de maintenance effectueront tous les travaux nécessaires, y compris le remplacement des composants nécessaires, pour assurer une exploitation irréprochable.
- Les demandes du service clientèle qui ne sont pas complètement ou pas correctement remplies peuvent éventuellement ne pas être traitées et entraîner un retard dans le traitement ou un déplacement payant inutile.

**Pour le reste, nos conditions générales de vente sont applicables ([www.ewu-aqua.de/geschaftsbedingungen](http://www.ewu-aqua.de/geschaftsbedingungen)). Les règles de facturation jointes ont été pris en considération.**

La preuve d'achat a été fournie :  oui  non

Si la preuve d'achat ne se trouve pas en pièce jointe, l'intervention du service clientèle est calculée jusqu'à la remise d'une preuve digne de garantie. En cas d'interventions du service clientèle de l'entreprise iWater, il ne se produit aucune opération ou modification au sein de l'installation. Nous vous prions au préalable de produire des images de l'état du montage, pour éviter les coûts d'un déplacement inutile.

Lieu, date

Signature/Cachet du donneur d'ordre

# Tarif du service clientèle

## 1. Généralités

L'intervention du technicien de notre service clientèle

n'a lieu qu'aux conditions suivantes, ainsi qu'aux conditions de la mission du service clientèle, pour autant que nous n'ayons pas rédigé d'accord écrit contraire.

Tant que le technicien du service clientèle travaille directement ou indirectement chez le client, celui-ci assume le devoir d'aide et d'assistance qui nous incombe vis-à-vis du technicien du service clientèle. Nos techniciens du service clientèle ne sont ni autorisés à remettre pour nous une telle déclaration de volonté contraignante, ni à accepter pour nous celle de nos clients. Les réclamations doivent nous parvenir directement par écrit.

## 2. Horaire

L'horaire normal est du lundi au jeudi (8h00 à 16h00) ainsi que le vendredi (8h00 à 14h00). L'horaire peut varier légèrement dans les différentes agences du service clientèle.

## 3. Coûts

Les tarifs suivants majorés de la TVA sont facturés pour les prestations du service clientèle et les réparations dans le cadre de missions particulières en combinaison avec une pièce justificative séparée des travaux exécutés.

### a) Forfaits de déplacement (dans le pays)

Les forfaits comprennent l'aller et le retour en suivant un trajet simple.

Zone I (<36 km)	80,00 euros
Zone II (<50 km)	110,00 euros
Zone III (<75 km)	160,00 euros
Zone IV (<100 km)	210,00 euros
Zone V (<150 km)	270,00 euros

Les frais de déplacement > 150 km et à l'étranger sont proposés de manière individuelle.

### b) Coûts du voyage et du travail (dans le pays)

Tarif par heure 74,00 euros

Frais de transport par km (hors forfait) 1,25 euros

Travail par ¼ d'heure entamé. 18,50 euros

Les coûts du voyage et du travail à l'étranger sont proposés de manière individuelle.

Pour les interventions du service clientèle pour lesquelles un technicien supplémentaire du service clientèle est requis (puits, citernes, travaux lourds, etc.), les frais de transport (forfait ou si hors 1,25 € par km) sont facturés 1,5 fois.

### c) Suppléments

Pour les deux premières heures supplémentaires durant un jour ouvrable (lu-ve) 25 % supplément

Pour les autres heures supplémentaires et le samedi 50 % supplément

Pour le travail de nuit entre 20 heures et 6 heures 100 % supplément

Heures le dimanche et les jours fériés légaux 150 % supplément

Supplément « saleté » pour les travaux occasionnant beaucoup de saleté, p. ex. les installations utilisant des eaux usées, etc. 20 % supplément

### d) Service d'urgence

Le forfait 24h pour les interventions d'urgence en dehors des heures d'ouverture à hauteur de 100,00 euros par forfait « urgence » en supplément des tarifs valables normalement.

### e) Temps de préparation et d'attente

Les temps de préparation et d'attente sont traités et facturés comme le temps de travail (voir 2 et 3)

### f) Frais divers

Les petites dépenses comme le téléphone, les frais postaux, le petit matériel et autres dépenses jusqu'à 30,00 € de montant facturé sont facturés à hauteur des dépenses en espèces. Le matériel nécessaire supplémentaire et les pièces de rechange requises sont facturés selon les listes des prix.

iWater Wassertechnik GmbH & Co.  
KG Gewerbestraße 6  
53567 Asbach  
Téléphone : +49 (0) 2683 / 94348 - 100  
Fax : +49 (0) 2683 / 94348 - 25  
E-mail :  
info@iwater.de web  
www.iwater.de

Registre du commerce Montabaur HRA  
22403 Siège de la société : Asbach  
N° id. TVA : DE262747169  
Associé commandité : iWater Verwaltungs  
GmbH Siège de la société : Asbach Registre  
du commerce Montabaur HRB 26852  
Directeur : Thorsten Schmidt

Coord. bancaires :  
Bankhaus Lampe KG  
N° compte : 6000401, code  
bancaire 48020151  
GmbH Kreissparkasse Cologne  
N° de compte : 3001666, code  
bancaire 37050299  
Stadtsparkasse Mönchengladbach  
N° de compte : 3007358, code  
bancaire 31050000

IBAN: DE26 4802 0151 0006 0004 01  
BIC: LAMPDEDD  
IBAN: DE66 3705 0299 0003 0016 66  
BIC: COKSDE33  
IBAN: DE94 3105 0000 0003 0073 58  
BIC: MGLSDE33