

# KUNDENDIENSTAUFTRAG

iWater Wassertechnik GmbH & Co. KG



iWater Wassertechnik

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

## SYSTEM-/PRODUKTBESCHREIBUNG

Gerätetyp \_\_\_\_\_

Seriennummer \_\_\_\_\_

## AUFTRAGSBESCHREIBUNG/BEANSTANDUNGSGRUND

## AUFTRAGGEBER/RECHNUNGSEMPFÄNGER

Name / Kommission \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Tel. / Fax / E-Mail \_\_\_\_\_

## AUFSTELLUNGSORT DES GERÄTS

Name / Kommission \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Tel. / Fax / E-Mail \_\_\_\_\_

Name der Installationsfirma \_\_\_\_\_

Name des Großhandels \_\_\_\_\_

**Hiermit erteile ich der Firma iWater Wassertechnik GmbH & Co. KG den Auftrag, Servicearbeiten gem. o. a. Auftragsbeschreibung durchzuführen. Die nachstehenden Bedingungen wurden zur Kenntnis genommen und sind Vertragsbestandteil.**

Bitte beachten Sie nachstehende Bedingungen für iWater Kundendienstaufträge:  
Es muss gewährleistet sein, dass

- Die Anlage/Pumpe frei zugänglich ist.
- Eine Reparatur/Austausch von Komponenten durch lösbare Verbindungen an der Anlage/Pumpe sichergestellt ist.
- Eine elektrische Versorgungsspannung und Trinkwasservordruck an der Anlage/Pumpe anliegt.
- Die Anlage/Pumpe entleert, befüllt und entlüftet wird, wenn keine Möglichkeit des Absperrens nach Stand der Technik besteht.
- Hilfsvorrichtungen (Gerüst, Leiter, etc.) sind vom Auftraggeber/Anlagenbetreiber zu stellen.
- Eine fachgerechte Installation unter Einhaltung der örtlichen Bestimmungen und Vorschriften sowie Einhaltung des vorgeschriebenen Arbeitsschutzes besteht.
- Zisternenanlagen (Schachtanlagen, Gruben) in umschlossenen Räumen vor Ort erfordern den Einsatz von mindestens zwei Servicetechnikern, siehe hierzu die entsprechenden DGUV Vorschriften. Außerdem erfordern gegebenenfalls Größe und Gewicht der Pumpe/Anlage, als auch die Einbausituation den Einsatz von zwei Servicetechnikern.
- Die Rechnungsstellung erfolgt ausschließlich an den Auftraggeber des Serviceeinsatzes.
- Unsere Servicetechniker werden alle notwendigen Arbeiten einschl. Austausch erforderlicher Komponenten für einen einwandfreien Betrieb vornehmen.
- Nicht vollständig bzw. nicht korrekt ausgefüllte Kundendienstanforderungen können möglicherweise nicht bearbeitet werden und führen zu einer verzögerten Bearbeitung oder zu einem kostenpflichtigen Fehleinsatz.

**Fehleinsätze, welche durch die Nichtbeachtung der vorstehenden Bedingungen entstehen, sind kostenpflichtig und werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt. Im Übrigen gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen ([www.ewu-aqua.de/geschaeftsbedingungen](http://www.ewu-aqua.de/geschaeftsbedingungen)). Die anliegenden Berechnungsgrundsätze wurden zur Kenntnis genommen.**

## Kundendienstanforderungen im Rahmen der Gewährleistung:

Sollten die von der Firma iWater GmbH & Co. KG eingebauten Komponenten mangelbehaftet i.S.d. BGB sein, so wird der Mangel durch die Firma iWater GmbH & Co. KG behoben, sofern dieser innerhalb der Gewährleistungsfrist angezeigt wird und auf Fabrikations- und Fertigungsmängel zurückzuführen ist. Ausgeschlossen von Mängelgewährleistungsansprüchen sind alle Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung, Gewaltanwendungen, Nichtbeachten der Montage- und Betriebsanleitung, Eingriffe in das Gerät durch nicht autorisierte Personen oder durch betriebsbedingte Abnutzung entstanden sind. Derartige Kundendiensteinsätze werden gesondert in Rechnung gestellt.

Sollte der Kaufbeleg nicht beigelegt sein, welcher den Gewährleistungszeitraum nachweist, wird der Kundendiensteinsatz bis zur Vorlage eines entsprechenden Beleges berechnet. Bei Kundendiensteinsätzen durch die Firma iWater erfolgt kein Eingriff oder Änderung in der Installation. Wir bitten vorab um Bilder der Einbausituation um Kosten für Fehlanfahrten zu vermeiden.

Kaufbeleg wurde bereitgestellt:  ja  nein

---

Ort, Datum

---

Unterschrift / Stempel Auftraggeber



# Berechnungsgrundlage für Kundendienstesätze

## 1. Allgemein

Der Einsatz unserer Kundendiensttechniker erfolgt nur zu nachstehenden Bedingungen, sowie zu den Bedingungen des Kundendienstauftrags sofern nicht eine abweichende schriftliche Bestätigung durch uns erfolgt. Solange unsere Kundendiensttechniker im Bereich des Kunden direkt oder indirekt tätig sind, übernimmt der Kunde die uns unserem Kundendiensttechniker gegenüber obliegende Fürsorgepflicht. Unsere Kundendiensttechniker sind weder befugt, für uns verbindliche Willenserklärungen abzugeben, noch solche unserer Kunden für uns entgegenzunehmen. Beanstandungen sind uns unmittelbar schriftlich mitzuteilen. Alle nachstehenden Preise/Kosten verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

## 2. Arbeitszeit

Die normale Arbeitszeit ist Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 16.00 Uhr sowie Freitag von 8:00 bis 14:00 Uhr. Die Arbeitszeit kann in den einzelnen Kundendienststützpunkten leicht variieren.

## 3. Kosten (Inland)

### a) Stundenverrechnungssätze

Stundensatz Servicetechniker 74,00 Euro

Arbeitsstunden werden pro angefangene ¼ Std. nach tatsächlichem Aufwand berechnet

Stundensatz pro angefangene ¼ Std. 18,50 Euro

### b) Fahrtkosten

Fahrtpauschalen Inland ab 53567 Asbach

Zone 1 (<36 km)	80,00 Euro
Zone 2 (<50 km)	110,00 Euro
Zone 3 (<75 km)	160,00 Euro
Zone 4 (<100 km)	210,00 Euro
Zone 5 (<150 km)	270,00 Euro

Anfahrtskosten > 150 km werden nach regulärem Fahrtkostensatz abgerechnet

Fahrtkosten pro km außerhalb Pauschalen 1,25 Euro pro km

Abrechnungsgrundlage der Fahrtkosten ist GoogleMaps.

Für Kundendienstesätze, bei welchen der Einsatz eines weiteren Servicetechnikers erforderlich ist (Gruben, Zisternen, schwere Arbeiten, etc.) werden die Fahrtkosten 1,5 fach abgerechnet.

### c) Reise- und Verpflegungskosten

Reisekosten (Hotelübernachtungen, Spesen, etc.) werden nach Aufwand berechnet.

### d) Zuschläge

Für die ersten beiden Überstunden an Werktagen (Mo.-Fr.) 25 % Zuschlag

Für weitere Überstunden und Samstagsstunden 50 % Zuschlag

Für Nacharbeit zwischen 20 & 6 Uhr 100 % Zuschlag

Sonntagsstunden und Arbeiten an gesetzlichen Feiertagen 150 % Zuschlag

Schmutzzulage bei besonders schmutzigen Arbeiten z. B. an Grauwassernutzungsanlagen, etc. 20 % Zuschlag

24-h Notdienstpauschale für Einsätze außerhalb der Geschäftszeiten 100,00 Euro

Die Zuschläge verstehen sich zzgl. der regulären Stundenverrechnungssätze.

### e) Vorbereitungs- und Wartezeiten

Vorbereitungs- und Wartezeiten werden wie Arbeitszeit behandelt und abgerechnet.

### f) Sonstige Kosten

Kleine Ausgaben wie Telefon, Porto, Kleinmaterial und dergleichen bis zu 30,00 € Rechnungswert werden in Höhe der Barausgaben berechnet. Zusätzlich benötigtes Material, erforderliche Ersatzteile bzw. Austauschteile werden zu Listenpreisen in Rechnung gestellt.

Arbeits- und Reisekosten im Ausland werden individuell angeboten und berechnet.