

# Kundendienstauftrag

8-02-04

Telefon +49 (0) 5207 | 9190-25

Telefax +49 (0) 5207 | 9190-48

E-Mail kundendienst@ewers.de



FERNWÄRME INTELLIGENTER NUTZEN

Bitte in Blockbuchstaben ausfüllen!

Reparatur

Vorlaufzeit erforderlich

Inbetriebnahme

Wartung

nur Fehlerfeststellung

Tel. Beratung

(24,50€ / 15 Minuten Takt)

## Auftraggeber / Rechnungsadresse

Firma\*

Ansprechpartner\*

Straße\*

PLZ, Ort\*

Telefon

Mobil

E-Mail\*

Bitte prüfen Sie vor Bestellung die Liefer- und Rechnungsadresse. Sollte nachträglich eine Änderung notwendig sein, müssen wir eine Aufwandspauschale von 60€ berechnen.

## Technische Angaben zur Anlage

(Foto von der Gesamtanlage und des Typenschildes sind hinzuzufügen)

Fabrik-Nr.\*

Baujahr\*

Typ\*

## Standort der Anlage

Firma

Ansprechpartner\*

Straße\*

PLZ, Ort\*

Telefon\*

Mobil

Zugang zur Anlage durch\*

Sonstiges (wenn oben gewählt)

Telefon Zugangsperson\*

Gewünschter Termin

## Fehlerbeschreibung

### Elektrisches Problem

Steuerung

primär Motor

sekundär Motor

Fühler

Pumpe

### Hydraulisches Problem

Ventile

Wassermengen

Pumpen

Undichtigkeit:  primär  sekundär  TWW

unbedingt Foto's mitschicken

Sonstiges - Situationsbeschreibung:

## Zusatzleistungen (kostenpflichtig)

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

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

### Bitte beachten:

Alle Aufträge verstehen sich zuzüglich Materialeinsatz. Dieser wird nach Feststellung des Fehlers ermittelt und in Rechnung gestellt. Die Entscheidung über eine Gewährleistung/Kulanz obliegt allein der Firma ewers Heizungstechnik GmbH bzw. unseren Zulieferanten. Sollte der Kundendienstesatz nicht oder nur teilweise unter die Gewährleistung/Kulanz fallen, der Kundendiensttechniker zu dem mit uns abgestimmten Termin keinen Zugang zu der Anlage bekommen oder liegen andere Gründe vor, aufgrund derer eine Inbetriebnahme/ein Kundendienstesatz nicht vollständig durchgeführt bzw. beendet werden kann, erfolgt eine Berechnung zu den Verrechnungssätzen (siehe Seite 2) ab Schloß-Holte/Wittenberg.

Der Auftraggeber akzeptiert die allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der ewers Heizungstechnik GmbH, sowie unsere derzeit gültigen Verrechnungssätze und Servicebedingungen.

Hiermit bestätige ich die Richtigkeit meiner Angaben und beauftrage kostenpflichtig, gemäß den genannten Verrechnungssätzen den Kundendienst der Firma ewers Heizungstechnik GmbH.\*

Ich stimme den AGB's, den Servicebedingungen und den Verrechnungssätzen zu.\*

Ort / Datum\*

Unterschrift (Auftraggeber)\*

Formular per E-Mail senden | Send form by e-mail

Hinweis: Diese Funktion ist nur über das PDF Bearbeitungsprogramm Adobe Reader möglich!

Bitte \* Pflichtfelder beachten!

Seite 1 von 3

Stand: 10/2024

## Servicebedingungen

Die Express,- und Notfallpauschale sind grundsätzlich kostenpflichtig und ein Express- oder Notfalleinsatz kann nur unter der Voraussetzung erfolgen, dass ausreichend Kapazitäten des ewers Heizungstechnik Services vorhanden sind.

Mit Beauftragung erklärt sich der Auftraggeber damit einverstanden, dass der ewers Heizungstechnik Service alle notwendigen Maßnahmen zur Wiederherstellung der Funktion des Produktes einleitet. Dies kann auch einen möglichen Austausch des Produktes beinhalten. Sollte unser Servicetechniker im Einsatz ein Fremdverschulden feststellen, bzw. ist ein Fehler nicht auf die Arbeiten der Firma ewers zurückzuführen, werden wir den Einsatz unseres Servicetechnikers im vollen Umfang in Rechnung stellen.

Die Rücknahme von Ersatzteilen erfolgt nur innerhalb von 4 Wochen nach deren Auslieferung, wenn die zurückzugebenen Ersatzteile in einem einwandfreien, ordnungsgemäßen, wiederverkaufsfähigen Zustand sind. Elektronische Bauteile werden nur in unbeschädigter, ungeöffneter Originalverpackung zurückgenommen. Es wird eine Einlagerungsgebühr i.H.v. 30% des Nettowarenwertes berechnet (mindestens jedoch 30,00€).

Reklamierte Teile, sowie Ersatzteile sind uns nur mit unserem Lieferavis einzusenden, die Gutschriftserstellung erfolgt aufgrund dieser Unterlagen. Rücklieferungen ohne Lieferavis werden nicht anerkannt.

Inbetriebnahmen und Wartungen werden pauschal, abhängig vom Anlagentyp und Größe der Anlage nach Angebot berechnet und fachmännisch ausgeführt.

Vor Inbetriebnahme müssen alle bauseitigen Anschlüsse fertiggestellt sein:

- Alle Rohrverbindungen sind Spannungsfrei zu erstellen (Primäranschluss Fern-/Nahwärme, Sekundäranschlüsse Heizung, Ausdehnungsgefäße, Speicheranschlüsse etc.).
- Alle Sekundärkreise sind vor dem Anschluss zu spülen.
- Der Netzanschluss ist herzustellen, kein Baustrom!
- Montage und Ankleben aller Fühler.
- Zur Durchführung des hydraulischen Abgleichs müssen ebenfalls sämtliche Verbraucher betriebsbereit angeschlossen sein.

Nichtbeachtung der Vorarbeiten führen zu kostenpflichtigen Folgeterminen. Bitte stimmen Sie rechtzeitig telefonisch unter +49 (5207) 9190-0 oder gerne auch per mail an kundendienst@ewers.de einen Termin mit uns ab.

Beanstandungen sind uns unverzüglich, unmittelbar und schriftlich mitzuteilen.

Handwerker- und Ersatzteilrechnungen, zahlbar sofort ohne Abzug. Neukunden, Rechnungsstellung erfolgt ausschließlich per Vorkasse.

Alle Preise verstehen sich zzgl. Verpackungs-, Transportkosten und der gesetzl. MwSt. Bis zur vollständigen Bezahlung bleiben die Ersatzteile Eigentum der ewers Heizungstechnik GmbH.

Die Rechnungsstellung erfolgt ausschließlich an den Auftraggeber.

Kostenangebote sind annähernd und können ohne Zustimmung bis 15% überschritten werden.

Gewährleistungen werden durch Nacharbeiten nicht verlängert.

## ewers Heizungstechnik Verrechnungungssätze\*:

### Stundensätze für Einsätze nach Aufwand:

#### Regelarbeitszeiten: Montag – Freitag von 07:00 – 17:00 Uhr.

Arbeitszeit **15 Min.** Kundendiensttechniker ..... 24,50€

#### Zuschläge außerhalb der Geschäftszeiten: **zzgl.**

Montag – Freitag ab 17:00Uhr ..... 65%

Samstag ..... 65%

Sonntag ..... 100%

Feiertag ..... 150%

#### Sonstige Leistungen:

Expresspauschale ..... 70€

Notdienstpauschale ..... 150€

Stickstofffüllung..... 30€

#### Kilometer und Fahrtzeit als Pauschale

1-25 km ..... 65€

26-50 km ..... 105€

51-75 km ..... 140€

76-100 km ..... 165€

101-150 km ..... 245€

151- 200 km ..... 335€

201- 250 km ..... 415€

Über 250 km..... 1,63€/km

Übernachungskosten nach Beleg mindestens ..... 100€

#### Pauschalen für Angebots-, Auftragserfassung:

- Mindestbestellwert 50€

- Mindermengenauschale von 10€ bei Nettowarenwert 50-100€

- Ab einem Warenwert von 1.000€ Frachtkostenfrei

Einstellprotokoll mit Reglerdaten in Auslieferungszustand....50€

Anlagen 20 - 25 Jahre ..... 50€

Anlagen ab 25 Jahre ..... 100€

Bei Beauftragung eines Serviceeinsatzes gelten die Pauschalen gem. der aktuellen ewers Heizungstechnik Verrechnungssätzen.

\*gelten in Deutschland

# Kundendienst Bericht

8-02-05

Nr.: \_\_\_\_\_ SH

Reklamationskennziffer:

ewers  Kunde  Lieferant



FERNWÄRME INTELLIGENTER NUTZEN

## Vom Kundendienst auszufüllen

Datum

Aufgenommen von

### Fehldiagnose:

### Maßnahmen:

Stk.	Material / Artikel Nr.	eingebaut	ausgebaut	bereitgestellt
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Arbeitszeit von / bis	Anreise von / bis	Abreise von / bis	Fahrtweg gesamt

Arbeit abgeschlossen

Arbeit nicht abgeschlossen, weil:

weitere Arbeiten erforderlich:

#### Bestätigung über ordnungsgemäß durchgeführte KD-Arbeit.

erledigt am \_\_\_\_\_

Unterschrift KD-Mitarbeiter \_\_\_\_\_

Unterschrift Kunde \_\_\_\_\_