

Kundendienstbedingungen

Geschäftsgrundlagen

Den Dienstleistungen liegen unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrunde, die unter anderem auch Gewährleistungsansprüche regeln.

Serviceleistungen und Inbetriebnahmen außerhalb unseres Hauses

Auftragserteilung: Als Vertragsgrundlage dient die schriftliche Bestellung durch den Kunden.

Terminabstimmung: Der Termin zum Abruf eines Service-Technikers wird mit dem Kunden verbindlich abgestimmt. Als Frist für eine Inbetriebnahme oder eine Serviceleistung im Außendienst sollte ein Zeitraum von 3 Tagen angemessen sein, gerechnet von der Anforderung bis zum Termin.

Wartezeiten: Um einen effektiven Einsatz unserer Service-Techniker zu gewährleisten, sollten alle Bedingungen für eine Inbetriebnahme oder einen Service zu dem angegebenen Termin erfüllt sein. Eventuelle Wartezeiten sind kostenpflichtig. Außerdem müssen bei von uns gelieferten Anlagen die mitgelieferten technischen Unterlagen dem Kundendienstmitarbeiter zur Verfügung gestellt werden. Ebenso sollten alle nötigen Hilfsmittel, z. B. Adapter, Stromversorgungen, Flansche usw. zur Verfügung stehen.

Leistungsnachweis: Zur ordnungsgemäßen Dokumentation wird vom Service-Techniker in jedem Fall ein Servicebericht erstellt. Die darin erstellten Angaben über erbrachte Leistungen müssen nach Abschluss der Arbeiten oder im Falle länger andauernder Einsätze, an jedem Tag durch Unterschrift bestätigt werden. Von Abweichungen jedweder Art wird der Kunde unmittelbar durch einen Abweichungsbericht informiert.

Dokumentation: Alle Dokumentationen, in Bild und Schrift, die von **STEFFEN GMBH** beim Kunden angefertigt werden, unterliegen der sorgfältigen Archivierung und werden Dritten nicht zugänglich gemacht. (siehe auch **DATENSCHUTZ** in den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**. Sonderdokumentationen werden je nach Aufwand kostenpflichtig.

Transport: Sollten es notwendig sein, daß Mitarbeiter der **STEFFEN GMBH** Geräte aus Kundeneigentum auf der Fahrt von/zum Kunden transportieren, ist bei hochwertigen Geräten eine Transportversicherung abzuschließen. Für Schäden, die während des Transports vom Kunden zu **STEFFEN GMBH** passieren, haftet der Kunde. Transportschäden werden unverzüglich festgestellt und dokumentiert. **STEFFEN GMBH** verpflichtet sich für eine sachgemäße Rücklieferung zum Kunden. Störungen und Mängel müssen sofort angezeigt werden.

Reparaturen

Diese werden gegen erteilten Reparaturauftrag in der Regel in unserem Hause in Dorsten ausgeführt.

Eine möglichst genaue Fehlerangabe im Reparaturauftrag oder am eingesandten Gerät erleichtert uns die Fehlerdiagnose.

Versand- und Transportkosten gehen zu Lasten des Kunden. Die Transportversicherung erfolgt durch den Kunden oder gegen Berechnung durch **STEFFEN GMBH**.

Verrechnungssätze: Für die Rechnungserstellung werden folgende Sätze angewandt:

Stundentarife

- **Kundendiensttechniker** € 89,00 / Stunde

(Die Preise beziehen sich auf eine 40-Stunden-Woche von Mo-Fr.)

Zuschlag in der Zeit von	18.00 bis 22.00 Uhr	25 %
	22.00 bis 06.00 Uhr	50 %
Zuschlag Samstag		50 %
Zuschlag Sonntag		100 %
Zuschlag Feiertag		150 %

Fahrtkosten

bei PKW- Benutzug € 0,90 / km
Fahrtstunden € 89,00 / Stunde

Auslöse

Pro Tag und pro Person/Inland € 35,00
Pro Tag und pro Person/Ausland EU € 60,00

Übernachtung nachgewiesene Kosten (Beleg)

Zahlungsbedingungen: 8 Tage netto

Konditionen und Verrechnungssätze Ausland: auf Anfrage