

Service Richtlinien, Verrechnungssätze und Bedingungen

A

Inhaltsverzeichnis

1	Voraussetzungen für einen Serviceeinsatz	3
2	Netto-Stundensätze und pauschale Leistungen	4
	2. Übersicht der Netto-Stundensätze sowie der pauschalen Leistungen	4
	2.2 Reise- und Fahrtkosten	5
	2.3 Zuschläge für Mehr- und Feiertagsarbeit	5
3	Wartezeiten	6
4	Zeitnachweis	6
5	Abrechnung und Zahlung	6
6	Werkzeug- und Maschinenkosten	7
7	Sonstiges	7

Service Richtlinien, Verrechnungssätze und Bedingungen

Die Service Richtlinien geben Auskunft über die Kosten für die Entsendung von Fachpersonal zu einem Serviceeinsatz. Sie sind gültig ab dem 1. April 2017 bis auf Widerruf.

Der **Einsatz unserer Servicetechniker** bzw. durch Reflex autorisierter Servicepartner erfolgt **ausschließlich auf der Grundlage eines schriftlichen Auftrags** zu den nachstehenden Bedingungen. Bei Beauftragung österreichischer Servicekräfte zu Auslandseinsätzen sind die landesspezifischen Meldepflichten in Übereinstimmung mit der jeweiligen im Land geltenden Rechtslage einzuhalten. Reflex behält sich vor, Auslandseinsätze in Abstimmung mit den verbundenen Unternehmen der Reflex Gruppe vorzunehmen.

Zur Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufs, insbesondere bei Inbetriebnahmen, benötigen wir das **vollständig ausgefüllte Kundendienst-Anforderungsformular**, erhältlich unter www.reflex.de/at/services/werkskundendienst-after-sales-und-service/. Um den Serviceeinsatz planen zu können, bitten wir darum, Ihrerseits eine **Vorlaufzeit von 2 Wochen** einzuplanen.

Bitte senden Sie das vollständig ausgefüllte Formular an unseren Kundendienst (Telefaxnummer: +43 1 616 0250-699 oder per E-Mail: service-at@reflex-austria.at).

Art des Vertrages

Der Servicevertrag stellt einen eigenständigen Vertrag dar, der sich von anderen vertraglichen Vereinbarungen als Einzelvertrag abgrenzt. Serviceleistungen wie Inbetriebnahme, Wartung oder Instandsetzung finden ausschließlich im eigenen Produktbereich statt.

Reflex Produkte sind bestimmungsgemäß im Rahmen der einschlägigen Normen, Gesetze und Verordnungen zu verwenden. Zur bestimmungsgemäßen Verwendung gehören ebenfalls das Beachten der jeweiligen Montage-, Betriebs- und Wartungsanleitung sowie insbesondere die Einhaltung der Inspektions- und Wartungsbedingungen.

1 Voraussetzungen für einen Serviceeinsatz

Um Wartezeiten und damit unnötige Kosten zu vermeiden, sind folgende Voraussetzungen für die Anreise und den Beginn von Servicearbeiten, insbesondere von Inbetriebnahmen bzw. Wartungsarbeiten, sicherzustellen:

- **Sicherstellung der Spannungsversorgung** unter Einhaltung der zum Zeitpunkt der Installation geltenden anerkannten Regeln der Technik sowie sämtlicher einschlägiger Gesetze und Verordnungen.
- **Bestimmungsgemäße Installation bzw. Einbindung in das Hauptsystem** unter Einhaltung der zum Zeitpunkt der Installation gültigen Montage-, Betriebs- und Wartungsanleitungen.
- Im Fall von Druckhaltestationen/Anlagentechnik, beispielsweise Variomat oder Reflexomat, sind die **Behälter vor der Inbetriebnahme im entleerten Zustand bereitzustellen.**

Hinweis!

Durch die Bereitstellung der Anschlüsse, wie zuvor beschrieben, werden Wartezeiten und gegebenenfalls eine erneute Anreise und die damit verbundenen Kosten vermieden, siehe Kapitel 3 „Wartezeiten“ auf Seite 6.

2 Netto-Stundensätze und pauschale Leistungen

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Die tariflich festgesetzte wöchentliche Arbeitszeit beträgt 38,5 Stunden im Rahmen der 5-Tage-Woche (Montag bis Freitag)
- Reise-, Lauf- und Wartezeiten sowie Zeiten für Registrierung und Sicherheitsunterweisungen des Servicetechnikers vor Durchführung der eigentlichen Wartungsarbeiten werden nach Aufwand berechnet und sind nicht von der Pauschale abgedeckt
- In den Pauschalen sind die Reisezeiten enthalten
- Arbeiten für den Austausch von Ersatzteilen sind ebenfalls nicht von der Pauschale abgedeckt und werden nach Aufwand in Rechnung gestellt
- Angefangene 1/4 Stunden werden auf 1/2 Stunde aufgerundet.

2.1 Übersicht der Netto-Stundensätze sowie der pauschalen Leistungen

Nr.	Leistungsbeschreibung	Preis
	Die Pauschalsätze beziehen sich auf Standardanlagen Druckhaltestationen Variomat Giga als Heißwasser- bzw. Sonderanlage	auf Anfrage
1	Fachpersonal, Stundensätze	
	Einsatz von Fachpersonal nach Aufwand Servicetechniker Schulung der Anlagen vor Ort	80 €/Stunde 150 €/Stunde
2	Druckhaltestationen, Pauschalen	
	Inbetriebnahme	
	Kategorie I	
	1-Pumpen-Anlage (Variomat, Reflexomat, Fillcontrol Auto oder Servitec)	280 €
	Weitere 1-Pumpen-Anlage zum selben Termin am gleichen Standort	180 €
	Kategorie II	
	2-Pumpen-Anlage (Variomat Giga Standard, Variomat, Reflexomat)	390 €
	Weitere 2-Pumpen-Anlage zum selben Termin am gleichen Standort	290 €
	Wartung	
	Kategorie I	
	1-Pumpen-Anlage (Variomat, Reflexomat, Fillcontrol Auto oder Servitec)	350 €
	Weitere 1-Pumpen-Anlage zum selben Termin am gleichen Standort	250 €
	Kategorie II	
	2-Pumpen-Anlage (Variomat Giga Standard, Variomat, Reflexomat)	410 €
	Weitere 2-Pumpen-Anlage zum selben Termin am gleichen Standort	310 €
	Fillcontrol Plus, Fillsoft, Magcontrol (falls nicht im Verbund mit einer vorgenannten Anlage)	250 €
	Mit Abschluss eines Wartungsvertrages	auf Anfrage

2.2 Reise- und Fahrtkosten

Die Reisekosten von Fachpersonal erfolgen gemäß den gesetzlichen Vorgaben:

- Übernachtungskosten werden nach tatsächlichem Aufwand berechnet
- Bei Bahnfahrten oder Flugreisen werden die Kosten der 2. Klasse und anfallende Zuschläge für den Transport von Gepäck und Montagewerkzeug berechnet
- Fahrten mit einem werkseigenen Fahrzeug oder einem Mietfahrzeug werden berechnet
- Fahrten mit einem werkseigenen Fahrzeug oder einem Mietfahrzeug, die beispielsweise zur Beschaffung von Material notwendig sind, werden berechnet

Berechnungsgrundlage bei Fahrten mit einem werkseigenen Fahrzeug oder einem Mietfahrzeug, sofern der Auftrag nach Aufwand erfolgt:

Fahrzeug	Kosten
Mietfahrzeug	nach Aufwand
Servicefahrzeug	0,62 € pro Kilometer
Wir behalten uns vor, die Auswahl des Beförderungsmittels nach unseren betrieblichen Belangen vorzunehmen. Die Kosten der tariflichen Familienfahrten werden zusätzlich berechnet.	

2.3 Zuschläge für Mehr- und Feiertagsarbeit

Für Mehr- und Feiertagsarbeiten werden folgende Zuschläge erhoben:

Zeitraum	Zuschläge
Für tägliche Mehrarbeitsstunden	50 % pro Arbeitsstunde
Ab der dritten täglichen Mehrarbeitsstunde	100 % pro Arbeitsstunde
Nachtarbeit, sofern sie Mehrarbeit ist	100 % pro Arbeitsstunde
24. und 31. Dezember ab 12:00 h	100 % pro Arbeitsstunde
Sonntagsarbeit und gesetzliche Feiertage	100 % pro Arbeitsstunde
Für besondere Arbeitsbedingungen:* • Arbeiten in Höhen ab 5 Metern • Schmutzintensive Arbeiten • Arbeiten in übermäßig kalten oder warmen Räumen • Arbeiten, die einen größeren Kleiderverbrauch verursachen	20 % pro Arbeitsstunde

* Falls zutreffend, werden die besonderen Arbeitsbedingungen vom Servicetechniker auf den Kundendienstberichten vermerkt.

Mehrwertsteuer

Alle vorgenannten Beträge und Zusatzkosten verstehen sich zuzüglich der am Tag der Lieferung/Leistung jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Ausgenommen sind Leistungen auf die Bauleistungen nach § 19 Abs. 1a UStG 1994 zutreffen (Reverse-Charge-Verfahren).

3 Wartezeiten

Bei Arbeiten zur Aufnahme, Fortführung oder Abnahme von Serviceleistungen sowie Probeläufen oder Inbetriebnahmen sind Wartezeiten zu vermeiden. Wartezeiten, die wir nicht zu vertreten haben,

werden nach Aufwand berechnet. Darin enthalten können ggf. auch die Kosten einer erneuten Anreise sein.

4 Zeitnachweis

Der Kunde ist zur Abnahme der Serviceleistung verpflichtet, sobald ihm deren Beendigung angezeigt wird. Verzögert sich die Abnahme ohne unser Verschulden, so gilt diese nach Ablauf einer Woche ab Anzeige der Beendigung als erfolgt, sofern bis dahin kein schriftlicher Einwand uns gegenüber erhoben wird.

Mit seiner Unterschrift auf dem Regiebericht bestätigt der Kunde die vertragsgemäß durchgeführte,

mängelfreie Serviceleistung. Die Abrechnung erfolgt nach den vom Auftraggeber unterzeichneten Leistungen aus den Inbetriebnahme- oder Wartungsprotokollen bzw. Serviceberichten.

Auch bei Festpreisvereinbarungen zeichnet der Auftraggeber bzw. eine autorisierte Person mit Schlüsselbefugnis die Regieberichte ab. Sie dienen dann als Kontrollbeleg für die Auftragsabwicklung.

5 Abrechnung und Zahlung

Die Abrechnung der von uns erbrachten Leistungen erfolgt wöchentlich bzw. nach Abschluss des Auftrages. Arbeiten, die nicht von den angegebenen Pauschalen abgedeckt sind, wie Austausch von Ersatz- und Verschleißteilen, werden nach tatsächlichem Arbeitsaufwand zum angegebenen Stundenpreis in Rechnung gestellt.

Die Rechnungsbeträge sind 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig. Abzüge, die mit uns nicht ausdrücklich vereinbart sind, werden von uns nicht akzeptiert und eingemahnt.

6 Werkzeug- und Maschinenkosten

In den Stundensätzen sind Werkzeugkosten für Kleinwerkzeuge enthalten. Anfallende Kosten für den Einsatz von Werkzeugen über diesen Rahmen hinaus werden gesondert in Rechnung gestellt.

Folgende Spezialwerkzeuge sind beispielhaft aufgeführt und werden zusätzlich berechnet:

- Hebevorrichtungen
- Montagebühnen
- Schweißgeräte

7 Sonstiges

Reflex behält sich vor, bei nachträglichen Änderungen von Rechnungen einen Bearbeitungszuschlag von 5 % zu verrechnen.

Nachweisliche Kosten durch externe Leistungen, Zulieferungen, spezielle bzw. andere Leistungen sowie Kosten für kundenspezifische Anforderungen, Unterweisungen oder andere besondere Arbeitsschutzmaßnahmen werden mit einem Verwaltungszuschlag von 15 % an den Auftraggeber weiterverrechnet.

Sofern Reflex-Servicetechniker im Bereich des Auftraggebers direkt oder indirekt tätig sind, übernimmt der Betreiber bzw. in Übereinstimmung mit der jeweils gültigen Betriebssicherheitsverordnung der Arbeitgeber die Fürsorgepflichten gegenüber den Reflex-Einsatzkräften.

Kundendienst Österreich

Telefon: +43 1 616 0250-600 und -601

Fax: +43 1 616 0250-699

E-Mail: service-at@reflex-austria.at

KD/SR/201704.V0.2/AT
Technische Änderungen vorbehalten



Thinking solutions.

Reflex Austria GmbH
Hirschstettner Straße 19–21/BT.I/3. OG
1220 Wien, Austria

Telefon: +43 1 616 0250
Telefax: +43 1 616 0250-599
www.reflex-austria.at