

Kundendienst – Bedingungen
der Firma VHEAT GmbH & Co. KG
Gültig ab 01/2024

Verrechnungssätze für Kundendienstpersonal

Wir verrechnen für Vorbereitungs-, Warte- und Arbeitsstunden folgende Sätze:

| | |
|---|----------|
| Monteure pro Std. | € 94,00 |
| SPS-Techniker | € 126,00 |
| Ingenieur pro Std. | € 147,00 |
| Reise- und Fahrstunden Monteur / Ingenieur pro Std. | € 88,00 |

Mehrarbeitszuschläge

Falls Überstunden erforderlich werden, bitten wir den Besteller, sich mit dem Personal zu verständigen. Es hat die Anweisung, sich nach den an den Montagestellen geltenden Arbeits- und Betriebsvorschriften zu richten. Für etwaige Überschreitungen von gesetzlichen Bestimmungen haftet der Besteller.

Auf den Verrechnungssatz kommen folgende Mehrarbeitszuschläge:

Bei Durchführung von Kundendienstleistungen außerhalb der Regelarbeitszeit, Montag-Donnerstag 7:00-17:00 Uhr und Freitag 7:00-15:00 Uhr erheben wir Preiszuschläge:

| | |
|---|----------|
| a) für die ersten 2 Überstunden pro Tag | 25% |
| b) ab der 3. Überstunde pro Tag | 50% |
| c) Arbeit an Samstagen | 60% |
| d) Nachtarbeit (20:00 – 6:00 Uhr) | 60% |
| e) Arbeit an Sonn- und Feiertagen | 150% |
| Übernachtungen | € 139,00 |

Zuschläge für spezielle Arbeitsbedingungen:

Kältezuschlag/ Hitze 20%

Aufgrund unverhältnismäßiger Kälte- oder Hitzeverhältnisse in den Arbeitsräumen berechnen wir einen Zuschlag von 20% je Arbeitsstunde

Zuschlag für Schmutz 20%

(Staub, Schlamm, etc.)

Aufgrund unverhältnismäßiger Schmutzverhältnisse in den Arbeitsräumen berechnen wir einen Zuschlag von 20% je Arbeitsstunde

Reisekosten

Reisekosten, die durch eine Entsendung entstehen, hat der Besteller zu tragen.

Wir berechnen bei Benutzungen von Kraftfahrzeugen für Hin- und Rückreise pro Straßenkilometer

€ 1,14

- a) Transportkosten für Kleinwerkzeuge und Kontrollgeräte sind in der Kilometerpauschale enthalten. Werden außerdem Geräte aus unserer Fertigung, Materialien u. ä. befördert, können zusätzliche Transportkosten berechnet werden.
- b) Bei Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel – Auslagen für Hin- und Rückreise, Gepäckbeförderung, Gepäckaufbewahrung, Transport der Werkzeuge und sonstige Auslagen, die mit der Entsendung im Zusammenhang stehen.

Zeitnachweis

Unser Personal hat die aufgewendete Montagevorbereitungs-, Reise-, Weg- und Arbeitszeit einschl. der evtl. anfallenden Erschwerniszuschlägen bescheinigen zu lassen. Es ist angewiesen, dem Besteller den Stundennachweis zu überlassen. Die Angaben auf dem Stundennachweis werden in der Rechnung zugrundegelegt und sind für beide Teile verbindlich.

Leistungsbegrenzung

Erforderliche Kleinwerkzeuge für den Kundendienst werden kostenlos zur Verfügung gestellt. Zur Aufbewahrung der Werkzeuge und Kleinmaterial wird der Besteller gebeten, erforderlichenfalls dem Monteur einen abschließbaren Raum zur Verfügung zu stellen. Ist ein solcher Raum nicht vorhanden, müssen wir den Besteller für Gegenstände, die beschädigt werden oder in Verlust geraten, haftbar machen. Für Hilfskräfte trägt der Besteller jede arbeitsrechtliche Haftung.

Gewährleistung

Wir haften für fachgerechte Arbeit. Für innerhalb von 6 Monaten nach Beendigung des Kundendienstes festgestellte Mängel, die nachweislich unser Verschulden sind, leisten wir kostenlose Nacharbeit. Eine Haftung für Reparaturen und insbesondere Folgeschäden aller Art wird von uns nicht übernommen. Für Arbeiten, die unser Personal auf Verlangen des Bestellers ohne unser Wissen durchgeführt sowie für Kundendienstunterbrechungen aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, können wir ebenfalls nicht haften.

Rechnungsstellung

Auf die vorstehend genannten Verrechnungssätze (1), Mehrkostenzuschläge (2) berechnen wir die jeweils gültige Mehrwertsteuer. Auslösung und Reisekosten kommen nach Vorsteuerabzug ebenfalls mit der Mehrwertsteuer zur Verrechnung.

Zahlungsbedingung

Montageabrechnungen sind immer sofort Netto Kasse ohne Abzug zu bezahlen. Die Berechnung der Entsendungskosten erfolgt umgehend. Bei länger dauernden Arbeiten behalten wir uns monatliche Teilabrechnungen vor.

Allgemeine Bedingungen

Die Kundendienstleistungen unterliegen im Übrigen unseren Verkaufs- und Lieferbedingungen.

Gerichtsstand

Der Gerichtsstand ist für beide Teile Landsberg am Lech.