

Kliemann-Service Störungsformular

Dieses Formular dient als FAX-Auftrag und Bestätigung! Ein Mitarbeiter wird sich umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen.

Werk-Nr./Projekt: Datum/Uhrzeit: Kontaktperson: Mobil: Telefon: FAX: Email:	Kunde (Rechnungsempfänger): Straße:..... PLZ/Ort: Auftrags-Nr./z.Hd.:.....
--	---

Preisinformation: Die Einsätze werden nach Zeit und Aufwand zu nachfolgenden aufgeführten Dienstleistungssätzen, zzgl. Verbrauchsmaterial nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet. (Für Störungen im Rahmen der Gewährleistung ist eine ordnungsgemäße Mängelanzeige zu erstellen)

	mit Servicevertrag	ohne Servicevertrag
<input type="checkbox"/> Servicetechniker CO- Gas-Warnanlagen	Std. à 101,00 €	130,00 €
<input type="checkbox"/> Servicetechniker GLT	Std. à 117,60 €	147,00 €
<input type="checkbox"/> IT-Systemspezialist	Std. à 124,00 €	155,00 €
<input type="checkbox"/> Projektleiter	Std. à 124,00 €	155,00 €

BW, BY, SL NW, RP, HE SH, NI, HB, HH TH, SN, ST BE, MV, BB

Zuschläge für Überstunden, Nacht-, Samstags-, Sonn- und Feiertagsarbeit sowie für Übernachtungen werden zusätzlich berechnet. Zahlungsbedingungen: Innerhalb von 14 Tagen rein netto. Mindestbestellwert mit Servicevertrag 100 €, ohne Servicevertrag 500 €

Hiermit beauftragen wir die Kliemann Service GmbH, Kundendienst, folgende Störung zu beheben
 (Bitte möglichst präzise beschreiben: Wann, wo, wie oft aufgetreten, was wurde bisher unternommen bzw. welches System betroffen ist?)

GLT-Systeme
 CO-Warnanlage
 Gas-Warnanlage
 Netzwerk/Computersysteme

Datum: _____ Name: _____ Unterschrift und Stempel des Auftraggebers _____

Bitte Faxen sie dieses Formular ausgefüllt an: **+49 (7151) 27 52 12**

Kliemann-Service GmbH

Technische Dienstleistungen

1. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die nachstehenden Verrechnungssätze sind Grundlage unserer Abrechnungen. Alle aufgeführten Werte gelten für Dienstleistungen im Inland in EURO. Die Preise sind Nettopreise, zuzüglich der zum Zeitpunkt der Abrechnung gültigen Umsatzsteuer, Soweit nicht anders bestimmt, gelten je nach den Umständen des Einzelfalles unsere bekannten „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ für Montagen oder Reparaturen der involvierten Serviceeinheit, in jeweils aktuelle Ausgabe.

2. Stundensätze und Zuschläge

2.1. Stundensätze

Für Serviceleistungen, die nach Aufwand berechnet werden, gelten anhand der vom Besteller unterschriebenen Stundennachweise (Normalstunden) folgende Verrechnungssätze und Zuschläge (Die Funktionsbeschreibung der Kategorien finden Sie hinten):

2.1.1 mit Service-Vertrag

Kategorie 1	72,80 EUR
Kategorie 2	85,60 EUR
Kategorie 3	92,00 EUR
Kategorie 4	96,60 EUR
Kategorie 5	104,00 EUR
Kategorie 7	117,60 EUR
Kategorie 8	124,00 EUR
Kategorie 9	140,00 EUR

2.1.2 ohne Service-Vertrag

Kategorie 1	91,00 EUR
Kategorie 2	107,00 EUR
Kategorie 3	115,00 EUR
Kategorie 4	121,00 EUR
Kategorie 5	130,00 EUR
Kategorie 7	147,00 EUR
Kategorie 8	155,00 EUR
Kategorie 9	175,00 EUR

2.2 Normalarbeitszeit

Als Normalarbeitszeit gilt innerhalb der 5-Tage-Woche (Mo-Fr) 8:00 – 17:00 Uhr eine tägliche Arbeitszeit von 8 Stunden.

2.3 Mehrarbeitszuschläge

Für Arbeiten außerhalb der Normalarbeitszeit sowie für Arbeiten an Samstagen, Sonn- und Feiertagen werden mit dem angegebenen Stundenverrechnungssatz folgende Zuschläge berechnet:

- a) Arbeitstägliche Mehrarbeit in der Normalarbeitszeit (6:00 – 8:00 Uhr + 17:00 – 20:00 Uhr) **25 %**
- b) Nacharbeit (20:00 – 6:00 Uhr) **50 %**
- c) Sonn- und Feiertage (außer Punkt d) sowie Heiligabend (24.12.) **75 %**
- d) Neujahr, Ostersonntag, Ostermontag **150 %**
1.Mai, Pfingstsonntag, Pfingstmontag, 1. und 2. Weihnachtstag

2.4 Erschwerniszulage

Für Arbeiten unter erschwerten Bedingungen gemäß BMTV (z.B. Umgebungseinflüsse oder Tragen von Schutzkleidung) wird ein Zuschlag von 3% auf den jeweiligen Stundensatz erhoben. Für Arbeiten unter Tage sind die Stundensätze um 25 % erhöht.

3. Reise- und Wegekosten

Die Reisekosten setzen sich aus folgenden Faktoren zusammen:

- Fixe Reisezeit
- Kosten der Kfz
- Übernachtungskosten

Die Reisezeit des Fahrers und eines evtl. Mitfahrers wird mit dem jeweiligen Stundensatz entsprechend der Kategorie unter Berücksichtigung evtl. Mehrarbeitszuschläge multipliziert. Zur Berechnung der Reise- und Wegekosten gelten als Ausgangspunkt die organisationsspezifischen Entsendeorte der jeweiligen Serviceeinheit.

Die gefahrenen Kilometer werden mit den Verrechnungssätzen des eingesetzten Fahrzeuges multipliziert. Maßgeblich für die Festlegung des Entfernungsbereiches ist die tatsächlich erbrachte Fahrleistung.

Die jeweiligen Auslösungen/Spesen sind mit den Stundensätzen abgegolten

Zone	Entfernungsbereich	An-/Abreise
1	0-40 km	0,50 Std.
2	41-80 km	1,00 Std.
3	81-180 km	1,75 Std.
4	181-300 km	3,50 Std.
5	301-450 km	5,00 Std.
6	451-600 km	6,50 Std.
7	>600 km	8,00 Std.

3.1 Rüstzeit je Einsatz

Wir berechnen die Arbeitszeit mit dem jeweiligen Eintreffen am Empfang bzw. Pforte. Rüstzeiten werden nicht gesondert berechnet.

3.2 Kosten der Kfz

Die Kosten der Kfz sind in den Stundensätzen nicht enthalten. Es werden je gefahrener Wegstrecke folgende Kosten in Rechnung gestellt:

Service-Wagen (z.B. Caddy)	1,00 EUR/km
Transporter (z.B. T5)	1,15 EUR/km
LKW (3,5-7,5t)	1,80 EUR/km

3.3 Übernachtungskosten

Die Übernachtungskosten werden gemäß Übernachtungsbeleg abgerechnet.

4. Zusatzkosten

4.1 Mietgebühren (pro angefangene Woche)

Prüfeinrichtungen, Messinstrumente oder andere Spezialvorrichtungen werden pro angefangene Woche gesondert berechnet. Im Regelfall betragen diese Mietgebühren 2 % des Wiederbeschaffungswertes je angefangener Woche.

4.2 Vorab-Austausch / Express-Zuschlag innerhalb 48h

Für den Vorab-Austausch wird je Gerät ein Zuschlag von 25 % (Preis und Versandkosten auf Anfrage) in Rechnung gestellt (Voraussetzung ist die Verfügbarkeit der Tauschgeräte).

Nach Erhalt des Tauschgerätes muss die Rücklieferung des defekten Gerätes an die Kliemann-Service GmbH innerhalb von 45 Kalendertagen durchgeführt werden, ansonsten wird der Neupreis des Tauschgerätes gemäß der gültigen Preisliste der Kliemann-Service GmbH in Rechnung gestellt.

4.3 Einsatzvorbereitung

Spezifische Einsatzvorbereitungen (z. B.: Software-Diagnosen, telefonische Diagnosen zur Einsatzvorbereitung) werden nach Stundenaufwand gemäß der entsprechenden Kategorie abgerechnet.

4.4 Kleinaufträge

Die Abwicklung von Kleinaufträgen verursacht fixe Kosten.

4.4.1 mit Service-Vertrag

Für alle Aufträge gilt ein Mindestbestellwert von 100,00 EUR.

4.4.2 ohne Service-Vertrag

Für alle Aufträge gilt ein Mindestbestellwert von 500,00 EUR bzw. 300,00 EUR für Ersatzteile.

4.5 24-Stunden-Notdienst & Störungseinsätze

4.5.1 mit Service-Vertrag inkl. Rufbereitschaft

Keine Zusatzkosten für telefonische Beratung nach 17:00 Uhr bis 08:00 Uhr und an Samstagen, Sonn- & Feiertagen.

4.5.2 ohne Service-Vertrag

Für telefonische Beratung nach 17:00 Uhr bis 08:00 Uhr und an Samstagen, Sonn- & Feiertagen berechnen wir zusätzliche Servicepauschalen für telefonische Beratung von 350,00 EUR und ggf. Materiallogistik von 450,00 EUR je Störfall. Der darüber hinaus erforderliche Aufwand für Vor-Ort-Einsätze wird pauschal mit 850,00 EUR je Einsatz abgerechnet.

Diese vertragsfreie Serviceleistung ist nur eingeschränkt möglich, da Kunden mit Service-Vertrag immer Vorrang genießen und gegebenenfalls keine Servicetechniker mit dem entsprechenden Produkt-Know-how oder erforderliche Ersatzteile verfügbar sind. Reaktionszeiten können keine zugesagt werden.

Vertriebspartner und Servicecenter

Vertriebsbereich 1
(BW, BY, SL)
Servicecenter für
CO- und Gas-Warnanlagen
MSR-Technik
Computertechnik
Programmierung
 Kliemann Service GmbH
 Rudolf-Diesel-Straße 22
 71394 Kernen

Vertriebsbereich 2
(NW, RP, HE)
Servicecenter für
MSR-Technik
Computertechnik
Programmierung
 SteMaCon
 Kölner Straße 4
 51429 Bergisch Gladbach

Vertriebsbereich 3-4
(SH, NI, HB, HH und TH, SN, ST)
Servicecenter für
MSR-Technik
Computertechnik
Programmierung
 Jens Förster
 Elektroinstallationen
 Friedrich-Zürner-Straße 13
 01558 Großenhain

Vertriebsbereich 5
(BE, MV, BB)
Servicecenter für
Elektrotechnik/Installationen
 Elektroservice Nestler
 Pappelallee 5
 17235 Neustrelitz



Serviceleistungen:		Service USV- & Gaswarnsysteme	Service Buildings
Service Energieverteilung		Servicetechniker Kategorie 5	Servicetechniker MSR/DDC Kategorie 5
Fachmonteur Kategorie 1		Software-Installation Kategorie 7	Servicetechniker GLT Kategorie 7
Werkstattstunde Schaltgeräte Kategorie 2			IT Systemspezialist Kategorie 8
Servicetechniker NS Kategorie 2		Service Schutz- & Leittechnik	Projektleiter Kategorie 8
Bauleiter Kategorie 3		Schutz- & Leittechnik	
Produkt- und Fachspezialist MS Kategorie 3		Inbetriebnahme-Ingenieur Kategorie 5	Service Drives & Motion/Photovoltaik
Servicespezialist NS Kategorie 4		Schutz- & Leittechnik	Motion & Drives Spezialist Kategorie 3
GIS-Spezialist Kategorie 4		Spezialingenieur Kategorie 8	Photovoltaik Spezialist Kategorie 3
Montageinspektor Kategorie 6		Schutz- & Leittechnik	Systemspezialist Kategorie 4
SI/GE-Koordinator Kategorie 6		Systemspezialist Kategorie 9	
Netzberechnung Kategorie 8			Service Automation & Safety
			Servicetechniker Kategorie 5
			Systemspezialist Kategorie 9

Mit Erscheinen dieser Preisliste werden alle vorherigen Preislisten ungültig (Stand Januar 2014)