

Service - Auftrag

Formblatt: QF-8-12
Datum/Rev.: 28.08.23/A-14
Seite: 1 von 2

Eingangsdatum:
Service-Auftr.-Nr.:

Liebe Kundin, lieber Kunde,

um Ihren Serviceauftrag schnellstmöglich bearbeiten zu können, füllen Sie bitte dieses Formular **vollständig** aus und faxen es **unterschrieben** an uns zurück. Wir werden uns zur Terminabstimmung umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen.

Bitte beachten Sie: Der Stundensatz unserer Servicetechniker beträgt 99,- Euro/Std. Sollte der Einsatz eines Programmierers erforderlich sein, werden 117,- Euro/Std., bei einem Ingenieur werden 130,-Euro/Std. berechnet.

Rücksendung an Servicezentrale: info@prosystems.eu oder Fax 07563 91 123-70

1. Auftraggeber / Firma	
2. Rechnungsadresse (falls abweichend von o.g. Auftraggeber)	
3. Ansprechpartner vor Ort	
4. Telefon / Fax / Email	
5. Projektanschrift	
6. Betrifft Projekt	
7. Zuständiger prosystems Service-Techniker	Wird von prosystems ausgefüllt.
8. Fragen / Gründe für den Serviceeinsatz (genaue Fehler-/ Störbeschreibung) angeben	

Mit meiner Unterschrift beauftrage ich den Serviceeinsatz gemäß AGB der prosystems GmbH.

Terminvorschlag (Datum/Uhrzeit):

Stundensatz Servicetechniker vor Ort: 99,- Euro/Std. zzgl. MwSt.
 Stundensatz Programmierer vor Ort: 117,- Euro/Std. zzgl. MwSt.
 Stundensatz Ingenieur vor Ort: 130,- Euro/Std. zzgl. MwSt.
 Systemtechniker SAA nach DIN 14675: 117,- Euro/Std. zzgl. MwSt. – Bitte Informationen zur Bereitschaft auf der Folgeseite beachten
 Fahrtpauschale (An- und Abfahrt) inkl. Fahrtzeit: 1,85 Euro/km zzgl. MwSt.; sind mehrere Personen im Einsatz (im Fahrzeug), erhöht sich der km-Preis um 1,00 Euro/km zzgl. MwSt. pro Person.

- Ich erbitte einen **Rückruf** vom Servicetechniker.
 unter o.g. Rufnummer unter der Rufnummer
- Ich habe einen **bestehenden Wartungsvertrag**.
 vereinbarter 24Std-Service vereinbarter 48Std-Service Sonstiges
- Ich habe Interesse an einem Wartungsvertrag. Bitte unterbreiten Sie mir ein Angebot.

EIL-Auftrag:

- Ich beauftrage einen Service-Einsatz **innerhalb der nächsten 48 Stunden**.
 EIL-Zuschlag: 30,- Euro/Std. zzgl. MwSt. und Fahrtpauschale.

Die Erläuterungen zu Gewährleistung/Garantie (siehe Folgeseite) habe ich zur Kenntnis genommen.

Datum, Ort:

Unterschrift Kunde, Stempel

Service - Auftrag

>> Informationen für Kunden mit **Instandhaltungsvertrag nach DIN VDE 0833-4 inkl. 24-h Rufbereitschaft** durch Systemtechniker SAA im Rahmen der DIN 14675: Zuschlagstabelle bzgl. o.g. Preise:

Tage	Einsatzzeit	Zuschlag
Mo-Fr	8.00-17.00	---
Mo-Fr	17.01-7.59 Uhr	+25%
Sa	0.00-24.00 Uhr	+50%
Sonntag	0.00-24.00 Uhr	+50%
Feiertag	0.00-24.00 Uhr	+125%
Weihnachten – Hl. Dreikönig (24.12.-06.01.)	0.00-24.00 Uhr	+125%

Wichtig: Unsere Erläuterungen zur Gewährleistung / Garantie

Bitte beachten Sie, dass die Angabe über die Dauer der Garantiezeit des Herstellers für das Gerät gilt, wenn im Auftrag nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

A Garantiefall

Liegt ein Gerätedefekt vor, der nicht durch eine mangelhafte Installation verursacht wurde, so handelt es sich um einen Garantiefall. In diesem Fall trägt der Kunde sämtliche in diesem Zusammenhang anfallenden Bearbeitungsgebühren wie z.B. Porto, Arbeitszeit, Anfahrt.

B Gewährleistungsfall

Ist der Defekt durch eine mangelhafte Installation verursacht, so handelt es sich um einen Gewährleistungsfall. Im Gewährleistungsfall trägt der Verursacher sämtliche anfallenden Kosten. Nach VOB beträgt die Gewährleistungszeit 2 Jahre, wenn im Auftrag oder im Wartungsauftrag keine Erweiterung vereinbart wurde.

Die sogenannte Beweispflicht für die Garantie/Gewährleistung obliegt dem Auftraggeber. Wird auf dem Rücksende-Servicefax die Forderung nach Garantie/Gewährleistung ausgewählt und der Nachweis (Vertrag, Rechnung etc.) nicht erbracht, sind die Kosten für den Serviceeinsatz vom Unterzeichner zu tragen.

Die Gewährleistungs-/Garantiefrist beginnt, sofern im Abnahmeprotokoll nichts anderes vermerkt ist, mit dem Tag der Schlussrechnung.

C Kostenvoranschlag Reparatur

Werden unseren Technikern beim Serviceeinsatz Geräte zur Reparatur mitgegeben oder nachgereicht, berechnen wir für die Erstellung eines Reparatur-Kostenvoranschlags pauschal 85,- Euro zzgl. MwSt. Dieser Betrag ist nur im Falle einer Nicht-Beauftragung der Reparatur fällig.

Besonderheit: Geräte des Herstellers Crestron mit einem Wert unter 250,- Euro zzgl. MwSt. werden ohne vorherigen Kostenvoranschlag repariert.

D Rüst- bzw. Vorbereitungszeiten

Eventuell anfallende Rüst-/Vorbereitungszeiten (Ersatzteile herrichten, aktuelle Softwareversionen bereitstellen, Programmtests) werden gegen Nachweis abgerechnet.

Bitte beachten Sie: Mit Erscheinen einer neuen Revision des Service-Faxes verliert die vorherige ihre Gültigkeit. Die aktuell gültige Version können Sie sich jederzeit im Internet unter www.prosystems.eu / Kontakt & Service herunterladen oder zu den Geschäftszeiten telefonisch anfordern: +49 (0)7563 91123-45.