



HERZ Armaturen GmbH  
Fabrikstraße 76  
D-71522 Backnang  
☎ +49 (7191) 9021-0  
☎ +49 (7191) 9021-79  
[Zentrale-bk@herz.eu](mailto:Zentrale-bk@herz.eu)

## KUNDENDIENSTAUFTRAG

### Anlagenadresse:

Name bzw. Kunde\*: \_\_\_\_\_  
Straße, Hausnr\*.: \_\_\_\_\_  
PLZ, Ort\*: \_\_\_\_\_  
Telefon\*: \_\_\_\_\_  
Anlagentyp\*: \_\_\_\_\_  
Herstellnummer\*: \_\_\_\_\_  
(Kesselnummer\*)  
Auftragsnummer: \_\_\_\_\_  
Auftraggeber\*: \_\_\_\_\_

### Rechnungsadresse\*:

(wenn abweichend von Anlagenadresse)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Wunschtermin:

(bitte rechtzeitig bekannt geben)

Dringende Reparatur

### Terminvereinbarung:

☎ +49 (7191) 9021-0  
☎ +43 (3357) / 42 840 - 190  
✉ [service.de@herz.eu](mailto:service.de@herz.eu)

### Grund der Kundendienst Anforderung:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Wir werden uns mit Ihnen zur Terminvereinbarung in Verbindung setzen.

#### Berechnung der Arbeitszeit gemäß Preisliste 04-2020:

pro angebrochene Viertelstunde € 21,23 exkl. MwSt. / € 25,26 inkl. MwSt.  
pro Stunde € 84,90 exkl. MwSt. / € 101,03 inkl. MwSt.

#### Berechnung der Anreisepauschalen gemäß Preisliste 04-2020:

Pauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 0 - 40km	€ 66,80 exkl. MwSt. / € 79,49 inkl. MwSt.
Pauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 41 - 80km	€ 134,00 exkl. MwSt. / € 159,46 inkl. MwSt.
Pauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 81 - 120km	€ 178,00 exkl. MwSt. / € 211,82 inkl. MwSt.
Pauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 120 - 180km	€ 250,00 exkl. MwSt. / € 297,50 inkl. MwSt.
Pauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 181 - 250km	€ 314,00 exkl. MwSt. / € 373,66 inkl. MwSt.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des Auftraggebers

Wir bitten Sie zum Zeichen Ihres Einverständnisses die angeführten Stundensätze und Anreisepauschalen und unserer allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen um Unterzeichnung und Übermittlung dieses Auftrages.

Mit der geleisteten Unterschrift anerkennt der Auftraggeber das Anfallen von Kosten außerhalb der Gewährleistung bzw. Garantie. Ein eventueller Garantieantrag wird im Hause geprüft. Weiters wird bestätigt, dass man über das Rücktrittsrecht aufgeklärt wurde und die Hinweise bezüglich COVID-19 zur Kenntnis genommen hat.

**\* Wir bitten um Verständnis, dass nur vollständig ausgefüllte Kundendienstaufträge bearbeitet werden können!**

**Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass der Garantiesanspruch bei folgenden Punkten entfällt:**

- bei fehlender Inbetriebnahme durch den HERZ-Kundendienst oder autorisiertem Partner
- bei vernachlässigter Wartung bzw. Reinigung
- bei Verwendung von Brennstoffen in Biomasseanlagen, welche von den zulässigen Brennstoffen in der Betriebsanleitung abweichen
- bei Betrieb ohne Pufferspeicher bei einer Heizlast kleiner als 70% der Nennleistung (händisch beschickte Kessel müssen immer mit einem ausreichend dimensionierten Pufferspeicher betrieben werden)
- Verschleißteile sind von der Garantie ausgenommen

**Zusatzkosten:**

Die erforderlichen Ersatzteile werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet und können im Vorfeld nicht bekannt gegeben werden. Der Techniker wird vor Ort nach entsprechender Fehleranalyse über die erforderlichen Ersatzteile und geschätzten Reparaturzeiten und den daraus resultierenden Kosten informieren. Anfallende Fracht-, Liefer- oder Versandkosten werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet.

**Rücktrittsrecht gemäß Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz FAGG:**

Der Verbraucher kann von einem Fernabsatzvertrag oder einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurück treten.

Die Frist zum Rücktritt beginnt

bei Dienstleistungsverträgen mit dem Tag des Vertragsabschlusses,

bei Kaufverträgen und sonstigen auf den entgeltlichen Erwerb einer Ware gerichteten Verträgen

a) mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der Ware erlangt,

b) wenn der Verbraucher mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat, die getrennt geliefert werden, mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der zuletzt gelieferten Ware erlangt,

c) bei Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der letzten Teilsendung erlangt,

d) bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der zuerst gelieferten Ware erlangt,

Tritt der Verbraucher von einem Kaufvertrag oder einem sonstigen auf den entgeltlichen Erwerb einer Ware gerichteten Vertrag zurück, so hat er die empfangene Ware unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung, an den Unternehmer zurückzustellen; dies gilt nicht, wenn der Unternehmer angeboten hat, die Ware selbst abzuholen. Die Rückstellungsfrist ist gewahrt, wenn die Ware innerhalb der Frist abgesendet wird.

(2) Die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware sind vom Verbraucher zu tragen; dies gilt nicht, wenn der Unternehmer sich bereit erklärt hat, diese Kosten zu tragen.

Der Kunde hat kein Rücktrittsrecht bei Verträgen über dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten auffordert.

Der Kunde hat weiters kein Rücktrittsrecht bei Fernabsatz- oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen über Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnissen zugeschnitten sind.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

**Der Wochenend- und Feiertagszuschlag auf die Arbeitszeit beträgt 100%.**

Dieser Zuschlag gilt für eingehende Serviceaufträge ab Freitag 15 Uhr sowie Samstag, Sonntag und Feiertags, die auch in diesem Zeitraum abgewickelt/erledigt werden.

**Geschäftszeiten - Serviceabteilung:**

Wintermonaten (Winterzeit):

Montag bis Donnerstag von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr,

Freitag 07:00 Uhr bis 15:00 Uhr

Sommermonate (Sommerzeit)

Montag bis Donnerstag von 07:00 Uhr bis 16:00 Uhr,

Freitag 07:00 Uhr bis 13:00 Uhr

**Bereitschaftsdienstzeiten außerhalb der Geschäftszeiten sowie Wochenenden und Feiertagen:**

Wintermonaten (Winterzeit):

Montag bis Donnerstag von 18:00 Uhr bis 20:00 Uhr,

Freitag 15:00 Uhr bis 20:00 Uhr

Samstag, Sonntag sowie Feiertagen von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr

Sommermonate (Sommerzeit)

Montag bis Donnerstag von 16:00 Uhr bis 18:00 Uhr,

Freitag 13:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Samstag, Sonntag sowie Feiertagen von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr

**Reaktionszeiten:**

An Werktagen (Montag bis Freitag).

Innerhalb von 12 Stunden nach Anrufannahme und Bestätigung des Einsatzes.

An Wochenenden sowie an Feiertagen:

Innerhalb von 24 Stunden nach Anrufannahme und Bestätigung des Einsatzes.

**Wichtige Hinweise Coronavirus-COVID19-Pandemie:**

- Vor dem Besuch des Kundentechnikers bitte die gesetzlichen Schutzmaßnahmen, die für Ihr Land bzw. Ihre Region ausgerufen wurden befolgen!
- Reinigen und desinfizieren Sie vor Beginn der Arbeiten den Arbeitsbereich des Technikers (Flächen vor dem Gerät, Türklinken etc.).
- Der Arbeitsraum muss vor dem Betreten des Kundendiensttechnikers ausreichend gelüftet werden.
- Bitte halten Sie zusätzlich einen Abstand von mindestens 3 Meter zu unserem Techniker. Bleiben Sie nicht im gleichen Raum.
- Wenn möglich bieten Sie unserem Techniker eine Waschmöglichkeit und ein frisches Handtuch an.
- Von der Unterzeichnung des Serviceberichtes vor Ort nehmen wir vorübergehend Abstand. Dieser wird Ihnen mit der Rechnung bzw. per Mail übermittelt.
- Bei einer Erkrankung an COVID 19 oder häuslicher Quarantäne bitten wir Sie dies bei der Terminvereinbarung bekannt zu geben. Wir bemühen uns in diesem Fall eine Lösung zu finden.

**Zahlungsbedingungen:** Gemäß bestehender Vereinbarung

**AGB's:** <http://www.herz-energie.at/index.php/agb.html>