

**Dieses Formular gilt nur
für das SHK-Fachhandwerk!**

Uponor

Kundendienstauftrag

Der Auftraggeber

(Bitte vollständig ausfüllen!)

Firma

Straße

PLZ, Ort

Telefon/Telefax

Bundesland

Ansprechpartner

Telefon-Durchwahl

E-Mail Adresse

beauftragt hiermit die Firma Uponor GmbH
nachfolgenden Kundendienstauftrag durchzuführen:

Objekt / Bauvorhaben

Objektbezeichnung/Name

Straße

PLZ, Ort

Telefon/Telefax

Bundesland

Ansprechpartner

Artikel

Einbaudatum

Ersteinweisung (kostenpflichtig)

Grund der Beanstandung

**Soweit kein von der Firma Uponor GmbH zu vertretender Sachstand gegeben ist,
z.B. bei Fremdverschulden oder Montagefehler wie auch bei Anlagenteilen außerhalb
des Haftungszeitraumes, werden Kosten berechnet!**

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Einwilligungserklärung gemäß DSGVO in die Verarbeitung von Daten

Ich bin damit einverstanden, dass die oben genannten Daten zum Zweck der Kundendienstbearbeitung erhoben und von Uponor GmbH gespeichert werden. Diese Einwilligung kann jederzeit ohne Angabe einer Begründung mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung wird durch den Widerruf nicht berührt.

Ich bin damit einverstanden, dass die Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Uponor Kundendienst Gültigkeit haben.

Hinweis: Dieses Auftragsformular ist auch ohne Stempel und Unterschrift gültig.

Zur Auftragserteilung auf nebenstehenden Absende-Button klicken, um zum E-Mail-Programm zu gelangen.

Alternativ können Sie das Formular nach dem Ausfüllen auch speichern, drucken und per E-Mail an kundendienst-HAS@uponor.com senden oder per Fax an: +49 9521 690-9946.

Auftrag bestätigt durch:

Datum / Unterschrift / Stempel

Name in Druckbuchstaben

Uponor GmbH, Industriestraße 56, 97437 Haßfurt, Telefon +49 9521 690-0, www.uponor.de

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER UPONOR GMBH, HASSFURT, FÜR KUNDENDIENSTLEISTUNGEN

1. Allgemeines

- 1.1 Unsere Kundendienstleistungen erfolgen ausschließlich aufgrund der nachstehenden Bedingungen. Abweichungen haben nur dann Gültigkeit, wenn sie schriftlich von uns bestätigt werden.
- 1.2 Mit der Erteilung des Auftrages, spätestens mit der Entgegennahme der Kundendienstleistung erkennt der Kunde unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kundendienstleistungen an. Abweichende Bedingungen des Kunden, die wir nicht ausdrücklich schriftlich anerkennen, sind für uns unverbindlich, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen.
- 1.3 Diese Bedingungen gelten auch für zukünftige Kundendienstleistungen aufgrund schriftlicher oder fernmündlicher Bestellungen des Käufers.
- 1.4 Alle Bestellungen, Aufträge und Vereinbarungen werden für uns erst mit Zugang unserer schriftlichen Auftragsbestätigung beim Kunden oder, falls eine Auftragsbestätigung nicht erteilt wird, mit Erbringung der Kundendienstleistung verbindlich. Mündliche oder telefonische Zusagen oder sonstige Abreden einschließlich etwaiger Ergänzungen, Abänderungen und Nebenabreden zu bereits angenommenen Kundendienstaufträgen sind für uns erst verbindlich, sobald und soweit sie von uns nachträglich schriftlich bestätigt worden sind.
- 1.5 Unser Angebot an Kundendienstleistungen gilt für Kundendienstleistungen im Zusammenhang mit von uns vertriebenen Produkten im Haustechnikbereich und richtet sich an Installationsbetriebe, die unsere Produkte verarbeiten und damit an Kaufleute.
- 2.3 Der Kundendienstauftrag umfasst auch nicht ausdrücklich im Auftrag oder der Auftragsbestätigung genannte Leistungen, die zur Durchführung des erteilten Kundendienstauftrags jedoch notwendig sind. Diese sind vom Kunden ebenfalls zu vergüten. Wenn der Kunde nach Auftragserteilung weitere Leistungen zusätzlich wünscht, ist hierüber ein schriftlicher Nachtrag oder zusätzlicher Auftrag zu erteilen.
- 2.4 Wir weisen darauf hin, dass unsere Mitarbeiter vor Ort lediglich den erteilten Kundendienstauftrag ausführen, aber keine Überprüfung oder Wartung der haustechnischen Anlage insgesamt vornehmen, wenn dies nicht ausdrücklich in Textform in Auftrag gegeben wurde. Unsere Servicetechniker sind nicht berechtigt, rechtsverbindliche Erklärungen abzugeben oder Zahlungen entgegenzunehmen.
- 2.5 Leistungen zur Behebung von Störungen oder Mängeln Wird vom Kunden ein Auftrag über die Prüfung und/oder Behebung von Störungen oder Mängeln betreffend von uns vertriebenen Produkten in einer haustechnischen Anlage erteilt, wird dies von unserem Kundendienst vor Ort geprüft und bei Vorliegen einer Störung oder eines Mangels an einem Uponor Produkt durch Reparatur oder Austausch behoben. Eine Reparatur hat dann nicht zu erfolgen, wenn die Störung oder der Mangel nur mit unvertretbar hohem Aufwand beseitigt werden kann. Als unvertretbar gilt der Aufwand, wenn die Reparaturkosten den Zeitwert des Produkts übersteigen würden. Wir werden den Kunden hierüber umgehend informieren.

2. Leistungsumfang unserer Kundendienstleistungen, Auftragserteilung

- 2.1 In Bezug auf von uns vertriebene Produkte im Haustechnikbereich (Heizen, Kühlen, Sanitär) bieten wir folgende Kundendienstleistungen an:
- Leistungen zur Prüfung und Behebung von Störungen oder Mängeln,
 - Ersteinweisungen und
 - sonstige mit dem Kunden vereinbarte Leistungen.
- 2.2 Der Kunde kann Kundendienstleistungen der vorgenannten Art über unser Auftragsformular für Kundendienstleistungen per E-Mail (Kundendienst-HAS@uponor.com) anfordern. Unser Kundendienst wird den Kunden dann umgehend kontaktieren und einen Kundendiensttermin vereinbaren. Der konkrete Leistungsumfang der zu erbringenden Kundendienstleistungen wird spätestens bei dem Kundendiensttermin festgelegt. Mit der Erbringung der vereinbarten Kundendienstleistungen beginnen unsere Mitarbeiter erst dann, wenn der Kundendienstauftrag vom Kunden in Textform erteilt und von uns in Textform bestätigt wurde.
- 2.6 Ersteinweisungen
Die Ersteinweisung umfasst eine allgemeine Einführung in die Bedienung unserer Produkte vor Ort im Bauvorhaben oder auf Wunsch auch fernmündlich nach erfolgter Fertigstellung der Anlage durch den Installateur.
Die Ersteinweisung stellt keine Inbetriebnahme dar, die wir nicht erbringen. Wir überprüfen im Rahmen der Ersteinweisung insbesondere nicht die erfolgte Fertigstellung oder die Errichtung der Anlage nach den geltenden Vorschriften und Montage- und Bedienungsanleitungen.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

- 3.1 Die Preise für die von uns zu erbringenden Kundendienstleistungen sind der bei der Auftragserteilung gültigen Preisliste zzgl. MwSt. für Kundendienstleistungen zu entnehmen.

Technikereinsatz im Rahmen der Tourenplanung:

Arbeitszeit:	78 €/h
Anfahrtpauschale bis 25 km:	60 €
Anfahrtpauschale bis 50 km:	100 €
Anfahrtpauschale bis 100 km:	140 €
Anfahrtpauschale bis 150 km:	170 €
Anfahrtpauschale bis 200 km:	199 €

(die Anfahrtpauschale beinhaltet Reisezeit und KFZ-Kosten)

Zielfahrten bis 50 km werden nach vorherig genannten Anfahrtpauschalen abgerechnet.

Technikereinsatz bei Zielfahrt ab 50 km:

Arbeitszeit:	78 €/h
Fahrtzeit:	60 €/h
Fahrtkilometer:	0,65 €/km

(nach entstehendem Aufwand/Entfernung)

Pauschale für Ersteinweisung:

Ersteinweisung; Kurzschulung	125 €
------------------------------	-------

(Pauschale; keine Verrechnung der Fahrtkosten)

- 3.2 Für die An- und Abfahrt zum/vom Einsatzort sind die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Pauschalen gemäß unserer Preisliste vom Kunden zu zahlen. Dies gilt unabhängig davon, ob die angeforderte Kundendienstleistung tatsächlich durchgeführt wurde oder durchgeführt werden konnte, wenn die nicht erfolgte Durchführung nicht von uns zu vertreten ist.
- Sollte ein Servicetechniker bei einer Reise mehrere Kunden besuchen, werden die Übernachtungskosten, Reisekilometer, Reisezeit und Spesen anteilig berechnet. Die Kosten für öffentliche Verkehrsmittel werden an den Kunden ohne Zuschlag weitergegeben.
- 3.3 Die Arbeitszeit wird gemäß dem benötigten Zeitaufwand berechnet. Die Stundensätze sowie etwaige Zuschläge ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste. Hiervon abweichende Vereinbarungen, z.B. von Pauschalpreisen, haben nur Gültigkeit, wenn diese in Textform vereinbart wurden.
- 3.4 Für die im Zusammenhang mit Kundendienstleistungen von unseren Mitarbeitern eingebauten oder ausgetauschten Ersatzteilen gelten die Preise gemäß der bei Auftragserteilung gültigen Produkt-Preisliste.
- 3.5 Soweit Kundendienstleistungen von uns zur Erfüllung von Gewährleistungspflichten aus einer gegenüber dem Auftraggeber abgegebenen Haftungserklärung ausgeführt werden oder zur Erfüllung etwaiger vom Großhändler, der die betroffenen Produkte bei uns gekauft hat an den Auftraggeber abgetretenen Gewährleistungsansprüche, tragen wir die Kosten dieses Kundendienstesatzes. Voraussetzung dafür ist, dass der Auftraggeber das Bestehen von Gewährleistungsansprüchen nachweist.

Sollte sich bei der Prüfung einer Reklamation vor Ort herausstellen, dass diese nicht begründet ist, sind wir berechtigt, die An- und Abfahrt in Rechnung zu stellen.

- 3.6 Die Rechnungen über Kundendienstleistungen sind binnen 30 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig und auf das auf der Rechnung angegebene Konto zu überweisen.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Bei der Anforderung von Kundendienstleistungen hat der Kunde uns die vollständige und korrekte Anschrift des Einsatzortes mitzuteilen, das von einer Störung oder einer Reklamation betroffene Uponor Produkt zu benennen und die Störung bzw. den Reklamationsgrund mitzuteilen.

Für die Durchführung der Kundendienstleistungen muss der Kunde dafür Sorge tragen, dass unsere Mitarbeiter freien Zugang zum Einsatzort haben, die betroffenen Gebäudeeigentümer oder Mieter über den Kundendiensteinsatz informiert sind und der Kunde entweder vor Ort anwesend ist, ggfls. vertreten durch einen Mitarbeiter, oder er zumindest für unsere Mitarbeiter telefonisch erreichbar ist.

Der Kunde hat zum Schutz von Personen und Sachen am Einsatzort die notwendigen Maßnahmen zu treffen und uns über spezielle Sicherheitsvorschriften am Einsatzort zu unterrichten, soweit dies für den Kundendiensteinsatz relevant ist.

Der Kunde hat die Montage- und Bedienungsanleitung für das jeweilige Uponor Produkt zu beachten und sicherzustellen, dass die Bedienungsanleitung auch an den Gebäudeeigentümer, Mieter oder sonstigen Betreiber der Anlage weitergeleitet wird.

Soweit unsere Kundendienstmitarbeiter den Auftraggeber darum bitten, das reparierte oder ausgetauschte Uponor Produkt nach Durchführung des Kundendiensteinsatzes noch für einige Tage zu prüfen oder zu kontrollieren, hat der Auftraggeber dafür Sorge zu tragen, dass dies befolgt wird.

Wenn uns durch die Nichteinhaltung der Mitwirkungspflichten des Kunden zusätzlicher Aufwand oder Schäden entstehen, sind diese vom Auftraggeber zusätzlich zur vereinbarten Vergütung zu erstatten.

5. Mängelansprüche

Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche bei Mängeln an den von uns erbrachten Kundendienstleistungen beträgt ein Jahr, falls gesetzlich keine längere Verjährungsfrist zwingend gilt.

Im Falle einer Mängelanzeige ist uns nach unserer Wahl die Möglichkeit zur Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung zu gewähren. Hierdurch wird die ursprünglich geltende Verjährungsfrist nicht verlängert bzw. beginnt hiermit nicht neu.

6. Haftung für Schadensersatzansprüche

- 6.1 Wir haften nicht für Verzögerungsschäden und für Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung oder Handlung beruhen. Dies gilt nicht, wenn die Pflichtverletzung oder Handlung zu einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führt oder in der Verletzung wesentlicher vertraglicher Pflichten besteht.

- 6.2 Wir haften nicht für leicht fahrlässiges Handeln unserer Organe und/oder leitender Angestellter und nicht für leicht und/oder grob fahrlässiges Handeln nicht leitender Angestellter, sofern keine den Vertragszweck gefährdenden wesentlichen Pflichten verletzt werden und die Pflichtverletzung nicht zu einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führt.
- 6.3 Unsere Haftung ist in allen Fällen begrenzt auf die bei Vertragsabschluss vorhersehbaren, typischen Schäden, die aus der Pflichtverletzung oder Handlung resultieren.
- 6.4 Mit der vorstehenden Regelung ist eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden nicht verbunden.
- 6.5 Ansprüche des Kunden aus sonstigen Erklärungen, die wir ausdrücklich und schriftlich im Zusammenhang mit Leistungen oder Lieferungen abgegeben haben, sowie gesetzliche Ansprüche des Kunden, insbesondere nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes, bleiben unberührt.

7. Gerichtsstand

Gerichtsstand ist für beide Teile Haßfurt, sofern der Käufer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Das gilt auch für Scheck- und Wechselprozesses. Wir sind darüber hinaus berechtigt, den Käufer an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

8. Schlussbestimmungen

- 8.1 Es gilt ausschließlich deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Abkommens über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausgeschlossen.
- 8.2 Wir sind berechtigt, die uns im Rahmen der Geschäftsbeziehung oder im Zusammenhang mit ihr zugänglich gemachten Daten über den Käufer im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes und der Datenschutzgrundverordnung zu verarbeiten.
- 8.3 Falls einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sind oder werden sollten, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt.
- 8.4 Durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden alle früher geltenden Geschäftsbedingungen aufgehoben und ersetzt.

Stand: 12/2020