

## Service - FAX

**Liebe Kundin, lieber Kunde,**

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

Bitte beachten Sie: Der Stundensatz unserer Servicetechniker beträgt 89,- Euro/Std. Sollte der Einsatz eines Programmierers erforderlich sein, werden 103,- Euro/Std., bei einem Ingenieur werden 120,-Euro/Std. berechnet.

### Rückfax an Servicezentrale: 07563 91 123-70

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

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

**Terminvorschlag** (Datum/Uhrzeit): .....

Standard-Stundensatz Servicetechniker vor Ort: 89,- Euro/Std. zzgl. MwSt.

Stundensatz Programmierer vor Ort: 103,- Euro/Std. zzgl. MwSt.

Stundensatz Ingenieur vor Ort: 120,- Euro/Std. zzgl. MwSt.

Fahrtzuschlag (An- und Abfahrt) inkl. Fahrtzeit: 1,35 Euro/km zzgl. MwSt.; sind mehrere Personen im Einsatz (im Fahrzeug), erhöht sich der km-Preis um 0,90 €/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       Sonst. ....
- 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 Fahrtzuschlag.

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

**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.