KUNDENDIENSTAUFTRAG

Anlagenadresse:

Rechnungsadresse*:
(wenn abweichend von Anlagenadresse)

Name bzw. Kunde*:

Straße, Hausnr*.:

PLZ, Ort*:

Telefon*:

E-Mail*:

UID-Nummer:

Anlagentype:

Herstellnummer* (Kesselnr):

Auftragsnummer:

Grund der Kundendienstanforderung:

Wunschtermin:
(bitte rechtzeitig bekannt geben)

Wir werden uns mit Ihnen zur Terminvereinbarung in Verbindung setzen!

☐ dringende Reparatur

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

Preise gemäß Preisliste 04-2026 V2.0	Preis in € exkl. MwSt.	Preis in € inkl. MwSt.
Servicetechniker in Deutschland, pro Stunde, (Berechnung per angebrochener ¼ Stunde)	127,-	151,20
Anreisepauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 0 - 40 km	90,70	108,00
Anreisepauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 41 - 80 km	181,-	215,40
Anreisepauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 81 - 120 km	244,-	290,40
Anreisepauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 121 - 180 km	340,-	404,60
Anreisepauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 181 - 250 km	426,-	507,00
Anreisepauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 251 - 300 km	483,-	574,80
Anreisepauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 301 - 400 km	683,-	812,80
Anreisepauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 401 - 500 km	852,-	1013,90
Anreisepauschale (Fahrtkosten inkl. Zeit) 501 - 600 km	968,-	1152,00

Ort, Datum

Unterschrift des Auftraggebers

Bitte senden Sie das ausgefüllte Formular an service.de@herz.eu

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.

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass der Garantieanspruch 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 Heizlastkleiner 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 zurücktreten. 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 Rahmeneiner einheitlichen Bestellung bestellt hat, die getrenntgeliefert 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 Dritterden 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.

(1) 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 Bedürfnisse 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 20:00 Uhr sowie Samstag, Sonntag und Feiertags, die auch in diesem Zeitraum abgewickelt/erledigt werden.

Geschäftszeiten - Serviceabteilung:
Montag bis Donnerstag von 07:30 Uhr bis 16:30 Uhr,
Freitag 07:30 Uhr bis 12:00 Uhr

Werkskundendienst / Notdienst außerhalb der regulären Öffnungszeiten:
Montag-Sonntag und Feiertags 07:30 - 20 Uhr (In der Sommerzeit bis 18:00 Uhr)

Zahlungsbedingungen: Gemäß bestehender Vereinbarung

Allgemeine Geschäftsbedingungen: