

## SERVICE AUFTRAG

Seite 1 von 2

Eingangsdatum: .....

Service-Auftrag-Nr.: .....

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

**Fax - Servicenummer: +49 (0) 9923 8412-190 | Mail: service@digitech.eu**

Auftraggeber / Firma	
Ansprechpartner vor Ort	
Telefon / Fax	
Anschrift	
Betrifft Projekt / Projektnummer	
Rechnungsadresse (falls abweichend)	
Fragen / Gründe für den Serviceeinsatz (genaue Fehler-/Störungsbeschreibung)	
Zuständiger digitech-Service-Techniker	von digitech auszufüllen

Mit der Unterschrift beauftrage ich den Serviceeinsatz gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen der digitech GmbH & Co. KG.

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

Ich erbitte einen **Rückruf** vom Servicetechniker.

unter o.g. Rufnummer     unter der Rufnummer: .....

Ich habe einen **bestehenden Wartungsvertrag**.

Teilwartungsvertrag     Normalwartungsvertrag     Vollwartungsvertrag

Ich habe Interesse an einem Wartungsvertrag. Bitte unterbreiten Sie mir ein Angebot.

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

\_\_\_\_\_  
**Datum, Ort, Unterschrift Kunde, Stempel**

## SERVICE AUFTRAG

Seite 2 von 2

Eingangsdatum: .....

Service-Auftrag-Nr.: .....

### Erläuterungen zur Gewährleistung / Garantie / Mängelanspruchsfrist nach VOB/B

#### **A Garantie**

Eine Garantie ist eine zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistungspflicht übernommene, freiwillige und frei gestaltbare Dienstleistung eines Geräteherstellers gegenüber dem Kunden. Die Garantiezusage bezieht sich auf die Funktionsfähigkeit eines Gerätes über einen bestimmten Zeitraum.

Für die üblicherweise in einer Installation verbauten, mehreren Geräte gelten jeweils die Garantieerklärungen und –zeiträume der jeweiligen Gerätehersteller.

Tritt in einer Installation ein Gerätedefekt auf, dessen Ursache nicht dem Kunden anzulasten ist, so deckt die Herstellergarantie i.d.R. die Reparatur oder den Tausch gegen ein Neugerät ab.

Der damit verbundene Aufwand wie: Diagnose, Anfahrt, Arbeitszeit, Frachtkosten und Verwaltungsaufwand beim Errichten der Anlage (=digitech GmbH & Co KG) ist i.d.R. nicht durch die Herstellergarantie abgedeckt und mus vom Kunden getragen werden. Für dessen Berechnung sind die AGBs und die GB für Dienstleistungen der digitech GmbH & Co KG maßgeblich.

#### **B Gewährleistung**

Die Gewährleistung definiert eine zeitlich befristete Nachbesserungspflicht des Anlagenerrichters (=digitech GmbH & Co KG) ausschließlich für Mängel, die zum Zeitpunkt der Übergabe an den Kunden bereits bestanden.

Der Käufer kann demnach gem. §437 BGB Nacherfüllung (=Mängelbehebung) verlangen.

Die Gewährleistungszeit beträgt i.d.R. zwei Jahre, sofern nichts anderes vereinbart ist. Die Gewährleistungsfrist beginnt, sofern im Abnahmeprotokoll nichts anderes vermerkt ist, mit dem Datum der Schlussrechnung.

Die Kosten für die Nacherfüllung trägt der Verursacher (hier: die digitech GmbH & Co KG).

Die Beweislast für Gewährleistung obliegt bis sechs Monate nach dem Kauf dem Auftragnehmer (=digitech GmbH & Co KG), nach Ablauf von sechs Monaten obliegt diese dem Auftraggeber.

Es gelten weiterhin die bei Vertragsabschluss zugrundeliegenden und vereinbarten Geschäftsverbindungen.

#### **C Gewährleistung nach VOB/B**

Wurde die Installation der Anlage unter Zugrundelegung der VOB/B „Allgemeine Vertragsbedingungen für die Ausführung von Bauleistungen“ erstellt, so gelten nachfolgende Gewährleistungsbedingungen (siehe auch VOB/B §13):

- Der Auftragnehmer (AN) hat dem Auftraggeber (AG) seine Leistung zum Zeitpunkt der Abnahme frei von Sachmängeln zu verschaffen. Die Anlage ist frei von Sachmängeln, wenn sie die vereinbarte Beschaffenheit aufweist, den anerkannten Regeln der Technik entspricht und sich für eine gewöhnliche Verwendung eignet (VOB/B).
- Der AN ist verpflichtet, alle während der Verjährungsfrist hervortretenden Mängel, die auf vertragswidrige Leistung zurückzuführen sind, auf seine Kosten zu beseitigen, wenn es der AG vor Ablauf der Frist schriftlich verlangt.
- Die Mängelanspruchsfrist für elektrotechnische Anlagen beträgt i.d.R. zwei Jahre ab Abnahme (VOB/B §13, 4.2).

Im Übrigen gelten hier die in der vereinbarten VOB/B §13 detaillierten Bedingungen.

#### **D 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.

#### **E Rüst- bzw. Vorbereitungszeiten**

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