

# ALLGEMEINE BEDINGUNGEN TECHNISCHER KUNDENDIENST

ALUKÖNIGSTAHL

Sehr geehrte Damen und Herren,

als Kunde der Firma ALUKÖNIGSTAHL haben Sie einen Mitarbeiter unseres Technischen Kundendienstes zur Fehlerfeststellung angefordert. Wir unterstützen Sie gerne.

Bitte beachten Sie, dass wir natürlich bei allen Einsätzen voraussetzen, dass die zu begutachtenden Elemente bzw. Konstruktionen Ihres Bauvorhabens nach den von ALUKÖNIGSTAHL und seinen Partnerbetrieben ausgegebenen Verarbeitungsrichtlinien und nur mit von ALUKÖNIGSTAHL bezogenen Originalteilen gefertigt worden sind. Wir gehen davon aus, dass dies vor unserem Einsatz bereits von Ihnen überprüft wurde.

Zum Zwecke der Durchführung der Fehlerfeststellung benötigen wir einen ungehinderten Zugang an und in das Gebäude sowie zu den Räumlichkeiten. Für die Begutachtung des Fehlerbildes sind die hierfür erforderlichen Gerüste, Hubarbeitsbühnen oder Leitern kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Die gesetzlich geforderte Einweisung auf die Arbeitsmittel wird vorausgesetzt. Im Falle des notwendigen Gebrauchs von persönlicher Schutzausrüstung gegen Absturz sind die erforderlichen Anschlagpunkte zu gewährleisten.

Es ist zwingend notwendig, dass zum vorgeschlagenen Termin verantwortliche Mitarbeiter Ihres Hauses mit Kenntnis der örtlichen Gegebenheiten und der Objektplanung sowie den erforderlichen Zutrittsberechtigungen teilnehmen. Reparaturarbeiten durch unseren Technischen Kundendienst sind ausgeschlossen. Mit der Durchführung dieses Termins und der entsprechenden Fehleranalyse sowie dem Vorschlag von Maßnahmen zu Fehlerbehebung liegt kein Anerkenntnis eines Mangels bzw. einer entsprechenden Rechtspflicht vor.

Sollte die Ursache der Beanstandung im Verantwortungsbereich von ALUKÖNIGSTAHL liegen, so ist dieser Einsatz für Sie selbstverständlich kostenlos. Liegt der Fehler nicht in unserem Verantwortungsbereich, so müssen wir Ihnen den Einsatz zu den Preisen der beigefügten und aktuell gültigen Preisliste verrechnen. Kundendiensteinsätze außerhalb der Gewährleistungsfrist sind generell kostenpflichtig. Bitte beachten Sie, dass wir bei der Vereinbarung des Kundendiensttermins nicht prüfen können, ob es sich um einen unentgeltlichen Kundendiensteinsatz oder um einen kostenpflichtigen Kundendiensteinsatz handelt.

Aus organisatorischen Gründen benötigen wir eine schriftliche Bestätigung des vorgeschlagenen Einsatztermines innerhalb von 3 Tagen ab Terminvorschlag. Mit dieser Bestätigung erkennen Sie die oben beschriebenen Bedingungen, unsere Einsatz-Preisliste sowie unsere Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen an. Die Stornierung eines bereits vereinbarten Kundendiensteinsatzes spätestens 2 Werkstage vor dem vereinbarten Termin ist kostenfrei, muss aber schriftlich erfolgen.

Wir sind zuversichtlich, dass wir in partnerschaftlicher Zusammenarbeit eine Lösung finden werden.

Mit freundlichen Grüßen,

Technischer Kundendienst

ALUKÖNIGSTAHL

Beilagen: Einsatz-Preisliste Stand 05/2025

Es gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen Stand 03/2020 – abrufbar unter [www.alukoenigstahl.at/de/agb](http://www.alukoenigstahl.at/de/agb)

ANR.	Leistung / Positionsbeschreibung	Preis € je Einheit (innerhalb Servicezeit <sup>8)</sup> )	Preis € je Einheit (außerhalb Servicezeit <sup>8)</sup> )	Preis € je Einheit (an Samstagen, Sonn- und Feiertagen <sup>9)</sup> )	Leistungs- Einheit
<b>Systemeinweisung und -training</b>					
TKD29	Ersteinweisung <sup>2)</sup>	kostenfrei	-	-	
TKD21	Arbeits- und Wartezeit <sup>3) 4) 5) 6)</sup>	96,00	110,00	180,00	pro Stunde
TKD22	Fahrtzeit <sup>3) 4) 5) 6)</sup>	79,00	90,00	150,00	pro Stunde
TKD23	Fahrtkosten <sup>3) 4) 7)</sup>	0,75	0,75	0,75	je km
TKD24	Übernachtung <sup>3) 4)</sup>	105,00	105,00	105,00	Pauschale
TKD25	Ersatzmaterial <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	
TKD27	Flugkosten <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	
TKD28	Spesen <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	
TKD30	Protokollerstellung zu Sonderkonstruktionseinweisungen <sup>6)</sup>	96,00	-	-	pro Stunde
<b>Kundendiensteinsatz<sup>1)</sup></b>					
TKD31	Arbeits- und Wartezeit <sup>3) 4) 5) 6)</sup>	96,00	110,00	180,00	pro Stunde
TKD32	Fahrtzeit <sup>3) 4) 5) 6)</sup>	79,00	90,00	150,00	pro Stunde
TKD33	Fahrtkosten <sup>3) 4) 7)</sup>	0,75	0,75	0,75	je km
TKD34	Übernachtung <sup>3) 4)</sup>	105,00	105,00	105,00	Pauschale
TKD35	Ersatzmaterial <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	
TKD37	Flugkosten <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	
TKD38	Spesen <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	
<b>Prüfungsvorbereitung und -begleitung</b>					
TKD41	Arbeits- und Wartezeit <sup>3) 4) 5) 6)</sup>	96,00	110,00	180,00	pro Stunde
TKD42	Fahrtzeit <sup>3) 4) 5) 6)</sup>	79,00	90,00	150,00	pro Stunde
TKD43	Fahrtkosten <sup>3) 4) 7)</sup>	0,75	0,75	0,75	je km
TKD44	Übernachtung <sup>3) 4)</sup>	105,00	105,00	105,00	Pauschale
TKD45	Ersatzmaterial <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	
TKD47	Flugkosten <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	
TKD48	Spesen <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	
<b>Maschinen und Werkzeuge<sup>1)</sup></b>					
TKD09	Maschinenaufstellung (inkl. Ersteinweisung)	kostenfrei	-	-	
TKD01	Arbeits- und Wartezeit <sup>3) 4) 5) 6)</sup>	96,00	110,00	180,00	pro Stunde
TKD02	Fahrtzeit <sup>3) 4) 5) 6)</sup>	79,00	90,00	150,00	pro Stunde
TKD03	Fahrtkosten <sup>3) 4) 7)</sup>	0,75	0,75	0,75	je km
TKD04	Übernachtung <sup>3) 4)</sup>	105,00	105,00	105,00	Pauschale
TKD05	Ersatzmaterial <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	
TKD07	Flugkosten <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	
TKD08	Spesen <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand	
TKD10	Erstellung von Werkstättenplänen	96,00	-	-	pro Stunde

NICHT KARTELLIERTE PREISE OHNE MWST. GÜLTIG AB 01.05.2025

**WICHTIGE HINWEISE**

- <sup>1)</sup> Einsätze außerhalb der Gewährleistung werden seitens ALUKÖNIGSTAHL grundsätzlich in Rechnung gestellt
- <sup>2)</sup> Zwei Ersteinweisungen sind pro Verarbeiter pro System sind kostenfrei. Einweisungen für Subunternehmen unserer Kunden werden seitens ALUKÖNIGSTAHL grundsätzlich in Rechnung gestellt
- <sup>3)</sup> Stundensätze beziehen sich auf ALUKÖNIGSTAHL Österreich Mitarbeiter. Sollte ein Einsatz von Kundendienstmitarbeitern anderer Unternehmen notwendig sein, wird Ihnen vorab diesbezüglich ein entsprechendes Angebot übermittelt werden
- <sup>4)</sup> Bei gemeinsamen Einsätzen von ALUKÖNIGSTAHL Mitarbeitern und Kundendienstmitarbeitern von anderen Unternehmen werden sämtliche Zeitbedarfe der ALUKÖNIGSTAHL Mitarbeiter nur zu 50 % der üblichen Verrechnungssätze in Rechnung gestellt
- <sup>5)</sup> Verrechnungssätze für Reparaturen, Reklamationen, Hilfestellung zur Verarbeitung, Präsentation, Seminare, etc.
- <sup>6)</sup> Stundensätze werden pro angefangener Stunde verrechnet
- <sup>7)</sup> Kilometerabhängige Fahrtkosten werden zusätzlich zur Fahrtzeit verrechnet
- <sup>8)</sup> Servicezeiten sind Werktags von 07:00 - 17:00
- <sup>9)</sup> Einsätze an Samstagen, Sonn- und Feiertagen in besonderen Notfällen ausschließlich nach Vereinbarung