

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 Werktage 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 01/2023**

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

Leistung / Positionsbeschreibung	Preis € je			Leistungs- Einheit	Artikelnummer(n)
	Einheit (innerhalb Servicezeit <sup>8)</sup> )	Einheit (außerhalb Servicezeit <sup>8)</sup> )	Einheit (an Samstagen, Sonn- und Feiertagen <sup>9)</sup> )		
<b>SYSTEMEINWEISUNG UND -TRAINING; PRÜFUNGSVORBEREITUNG UND -BEGLEITUNG MASCHINEN UND WERKZEUGE<sup>1)</sup>; KUNDENDIENSTEINSATZ<sup>1)</sup></b>					
Maschinenaufstellung (inkl. Ersteinweisung <sup>1)</sup> )	kostenfrei	-	-		TKD09
Erstellung von Werkstättenplänen	79,00	-	-	pro Stunde	TKD10
Ersteinweisung <sup>2)</sup>	kostenfrei	-	-		TKD29
Arbeits- und Wartezeit <sup>3) 4) 5) 6)</sup>	79,00	90,00	150,00	pro Stunde	TKD01, TKD21, TKD31, TKD41
Fahrtzeit <sup>3) 4) 5) 6)</sup>	65,00	70,00	130,00	pro Stunde	TKD02, TKD22, TKD32, TKD42
Fahrtkosten <sup>3) 4) 7)</sup>	0,42	0,42	0,42	je km	TKD03, TKD23, TKD33, TKD43
Übernachtung <sup>3) 4)</sup>	85,00	85,00	85,00	Pauschale	TKD04, TKD24, TKD34, TKD44
Ersatzmaterial <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand		TKD05, TKD25, TKD35, TKD45
Flugkosten <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand		TKD07, TKD27, TKD37, TKD47
Spesen <sup>3) 4)</sup>	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand		TKD08, TKD28, TKD38, TKD48
Protokollerstellung zu Sonderkonstruktionseinweisungen <sup>6)</sup>	79,00	-	-	pro Stunde	TKD30

### WICHTIGE HINWEISE

- <sup>1)</sup> Einsätze außerhalb der Gewährleistung werden seitens ALUKÖNIGSTAHL grundsätzlich in Rechnung gestellt
- <sup>2)</sup> Zwei Ersteinweisungen 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
- <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