

reflex

Thinking solutions.

Service richtlinien



DE

Gültig ab: 01.01.2022

Reflex – seit Jahrzehnten eine starke Marke

Das Unternehmen Reflex Winkelmann GmbH – als Bestandteil des Geschäftsbereichs Building+Industry – gehört zu den führenden Anbietern hochwertiger Systeme für Heizungs- und Warmwasser-Versorgungstechnik. Das Unternehmen mit Hauptsitz im westfälischen Ahlen entwickelt, produziert und vertreibt unter der Marke Reflex neben Membran-Druckausdehnungsgefäßen innovative Komponenten und ganzheitliche Lösungen für Druckhaltung, Nachspeisung, Entgasung und Wasseraufbereitung, Warmwasserspeicher und Plattenwärmetauscher sowie Hydraulische Verteil- & Speicherkomponenten. Mit weltweit über 1.500 Mitarbeitern ist die Reflex Winkelmann GmbH international in allen wichtigen Märkten präsent.

Mit einem klaren Bekenntnis zur Nachhaltigkeit und den von der Bundesregierung beschlossenen klimapolitischen Zielen leistet das Unternehmen mit energieeffizienten und nachhaltigen Produkten heute schon einen wesentlichen Beitrag. Bewährte Technologien sowie zukunftsweisende Innovationen bilden dabei die Grundlage. Partnerschaftliche Zusammenarbeit, konsequente Kundenorientierung sowie ergänzende Services wie eine eigene Werkskundendienstflotte sowie ein umfangreiches Schulungsangebot runden das Leistungsspektrum ab.



Inhalt

Service Richtlinien und Bedingungen	S. 4
Voraussetzungen für einen Serviceeinsatz	S. 5
Hinweise zu Wartungen	S. 5
Wartezeiten	S. 6
Zeitnachweis	S. 6
Abrechnung und Zahlung	S. 6
Werkzeug- und Maschinenkosten	S. 7
Sonstiges	S. 7



Service Richtlinien und Bedingungen

Die Service Richtlinien geben Auskunft über die Voraussetzungen und sonstige Hinweise im Zusammenhang mit einem Serviceeinsatz. Die Verrechnungssätze finden Sie auf dem separaten Preisblatt. Sie sind gültig bis auf Widerruf ab dem 1. Januar 2022.

Der **Einsatz unserer Servicetechniker** bzw. durch Reflex autorisierter Servicepartner erfolgt **ausschließlich auf Grundlage der Kundendienstbeauftragung** zu den nachstehenden Bedingungen: Bei Beauftragung deutscher Servicekräfte zu Auslandseinsätzen sind die landesspezifischen Meldepflichten in Übereinstimmung mit der jeweiligen im Land geltenden Rechtslage einzuhalten bzw. anzuwenden. Reflex behält sich vor, Auslandseinsätze in Abstimmung mit den jeweiligen verbundenen Unternehmen vorzunehmen.

Zur Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufs, insbesondere bei Inbetriebnahmen, benötigen wir die von Ihnen vollständig ausgefüllte Beauftragung. Erhältlich unter www.reflex.de/services-downloads/after-sales-service/beauftragung. Um den Serviceeinsatz planen zu können, bitten wir darum, Ihrerseits eine **Vorlaufzeit von 2 Wochen** einzuplanen.

Art des Vertrages

Der Servicevertrag stellt einen eigenständigen Vertrag dar, der sich von anderen vertraglichen Vereinbarungen als Einzelvertrag abgrenzt. Serviceleistungen wie Inbetriebnahme, Wartung oder Instandsetzung finden ausschließlich im eigenen Produktbereich statt.

Reflex Produkte sind bestimmungsgemäß im Rahmen der einschlägigen Normen, Gesetze und Verordnungen zu verwenden. Zur bestimmungsgemäßen Verwendung gehören ebenfalls das Beachten der jeweiligen Montage-, Betriebs- und Wartungsanleitung sowie insbesondere die Einhaltung der Inspektions- und Wartungsbedingungen.

Nach Rechnungslegung gelten Einsätze als abgeschlossen. Folgeeinsätze sind erneut zu beauftragen.

Beauftragen Sie den Reflex Kundendienst ganz einfach online:



[www.reflex-winkelmann.com/
services-downloads/after-sales-
service/beauftragung](http://www.reflex-winkelmann.com/services-downloads/after-sales-service/beauftragung)



Voraussetzungen für einen Serviceeinsatz

Um Wartezeiten und damit unnötige Kosten zu vermeiden, sind folgende Voraussetzungen für die Anreise und den Beginn von Servicearbeiten, insbesondere von Inbetriebnahmen, sicherzustellen:

- **Sicherstellung der Spannungsversorgung** unter Einhaltung der zum Zeitpunkt der Installation geltenden anerkannten Regeln der Technik sowie sämtlicher einschlägiger Gesetze und Verordnungen.
- **Bestimmungsgemäße Installation bzw. Einbindung in das Hauptsystem** unter Einhaltung der zum Zeitpunkt der Installation gültigen Montage-, Betriebs- und Wartungsanleitungen.
- Bei Inbetriebnahmen von Druckhaltstationen/ Anlagentechnik, beispielsweise Variomat oder Reflexomat, sind die **Behälter vor der Inbetriebnahme im entleerten Zustand bereitzustellen**.

Hinweis!

Durch die Bereitstellung der Anschlüsse, wie zuvor beschrieben, werden Wartezeiten und gegebenenfalls eine erneute Anreise und die damit verbundenen Kosten vermieden, siehe „Wartezeiten“ auf Seite 6.



Hinweise zu Wartungen

Bei Wartungen müssen Druckbehälter wasserseitig entleert werden.

- Sofern die Anlagenflüssigkeit aufzufangen ist, stellt das einen besonderen Aufwand dar, der in der Standardpauschale nicht enthalten ist. Entsprechend ist dies in der Beauftragung auszuweisen.
- Ersatzflüssigkeiten sind durch den Besteller/ Betreiber bereitzustellen.

Sofern Wartungsarbeiten in Systemen, beispielsweise bei Wiederbefüllung, Störungen auslösen können, ist durch den Besteller/ Betreiber das Reflex Wartungspersonal vor Aufnahme der Arbeit in schriftlicher Form entsprechend zu informieren.

Exportkontrolle!

Für technische Dienstleistungen mit bestimmten Endverwendungszusammenhängen bestehen außenwirtschaftsrechtliche Restriktionen, die zu Genehmigungspflichten und Verboten führen können. Ausgeschlossen sind daher generell Dienstleistungen jeglicher Art im Zusammenhang mit:

- der Entwicklung, der Herstellung, der Handhabung, dem Betrieb, der Wartung, der Lagerung, der Ortung, der Identifizierung oder der Verbreitung von chemischen oder biologischen Waffen oder Kernwaffen oder sonstigen Kernsprengkörpern oder der Entwicklung, der Herstellung, der Wartung oder der Lagerung von Flugkörpern, die für die Ausbringung derartiger Waffen geeignet sind (weltweit);
- einer militärischen Endverwendung, z.B. Installationen und Instandsetzungen von militärischem Gerät in Waffenembargoländern;
- der Errichtung, der Wartung oder dem Betrieb von zivilen kerntechnischen Anlagen (z.B. Schwerwasseranlagen, Kernkraftwerke) in den Ländern Algerien, Irak, Iran, Israel, Jordanien, Libyen, die Demokratische Volksrepublik Korea, Pakistan oder Syrien. Auch zu anderen Endverwendungen können z.B. in speziellen Länderembargos Beschränkungen vorliegen.

Wir behalten uns eine diesbezügliche Prüfung und die Anforderung entsprechender Informationen vom Empfänger vor. Im Falle des Vorliegens derart kritischer Verwendungszusammenhänge sind wir berechtigt, die Dienstleistung abzulehnen. Ist ein behördliches Genehmigungsverfahren möglich und sinnvoll, ist der Kunde uns gegenüber zu entsprechender Mitwirkung, Transparenz und Informationsbeschaffung verpflichtet.

Wartezeiten

Arbeiten zur Aufnahme, Fortführung oder Abnahme von Serviceleistungen sowie Probeläufe oder Inbetriebnahmen sollten nicht verzögert werden. Verzögerungen, die wir nicht zu vertreten haben, werden nach Aufwand berechnet. Darin enthalten können ggf. die Kosten einer erneuten Anreise sein.

Zeitnachweis

Der Kunde ist zur Abnahme der Serviceleistung verpflichtet, sobald ihm deren Beendigung angezeigt wird. Verzögert sich die Abnahme ohne unser Verschulden, so gilt diese nach Ablauf einer Woche seit Anzeige der Beendigung als erfolgt, sofern bis dahin keine schriftliche Einwendung uns gegenüber erhoben wird.

Mit seiner Unterschrift auf dem Regiebericht bestätigt der Kunde die vertragsgemäß durchgeführte, mängelfreie Serviceleistung. Die

Abrechnung erfolgt nach den vom Auftraggeber unterzeichneten Leistungen aus den Inbetriebnahme- oder Wartungsprotokollen bzw. Serviceberichten.

Auch bei Festpreisvereinbarungen zeichnet der Auftraggeber bzw. eine autorisierte Person mit Schlüsselbefugnis die Regieberichte ab. Sie dienen dann als Kontrollbeleg für die Auftragsabwicklung.

Abrechnung und Zahlung

Die Abrechnung der geleisteten Arbeitszeiten erfolgt wöchentlich oder gemäß Abschluss der erbrachten Leistungen. Die Rechnungsbeträge sind nach Ihren vereinbarten Zahlungsbedingungen fällig.

Werkzeug- und Maschinenkosten

In den Stundensätzen sind Werkzeugkosten für Kleinwerkzeuge enthalten. Anfallende Kosten für den Einsatz von Werkzeugen über diesen Rahmen hinaus werden gesondert in Rechnung gestellt. Die Firma Reflex Winkelmann GmbH behält sich vor, für Nebenkosten, Kleinmaterial, Schmiermittel, Bauaufsicht und dergleichen einen Zuschlag von 3% auf den Rechnungsbetrag zu erheben.

Folgende Spezialwerkzeuge sind beispielhaft aufgeführt und werden zusätzlich berechnet:

- Hebevorrichtungen
- Montagebühnen
- Schweißgeräte

Sonstiges

Reflex behält sich vor, bei nachträglichen Änderungen von Rechnungen einen Bearbeitungszuschlag von 5% zu erheben. Nachweisliche Kosten durch externe Leistungen, Zulieferungen, spezielle bzw. andere Leistungen sowie Kosten für kundenspezifische Anforderungen, Unterweisungen oder andere besondere Arbeitsschutzmaßnahmen werden mit einem Verwaltungszuschlag von 15% an den Auftraggeber weiterverrechnet.

Sofern Reflex Servicetechniker im Bereich des Auftraggebers direkt oder indirekt tätig sind, übernimmt der Betreiber bzw. in Übereinstimmung mit der jeweils gültigen Betriebsicherheitsverordnung der Arbeitgeber die Fürsorgepflichten gegenüber den Reflex Einsatzkräften.



Immer auf dem aktuellen Stand

Weitere Produktbroschüren und Materialien können Sie unter www.reflex-winkelmann.com herunterladen sowie als gedruckte Unterlage bestellen:



KD/SR/202212.V0.1/DE
Technische Änderungen vorbehalten



Thinking solutions.

Reflex Winkelmann GmbH
Gersteinstraße 19
59227 Ahlen
Telefon: +49 2382 7069-0

Reflex Werkskundendienst
Werkskundendienst: +49 2382 7069-9505
Technische Hotline: +49 2382 7069-9546
Kaufmännische Abwicklung: +49 2382 7069-7505
E-Mail: aftersales@reflex.de

www.reflex-winkelmann.com