

Kundendienst-Anforderung



Stand 01.04.2026

Der Auftraggeber

(Bitte vollständig ausfüllen!)

| | |
|---|-------------------|
| Firma | Ansprechpartner |
| Straße | E-Mail Adresse |
| PLZ, Ort | Telefon Durchwahl |
| Umsatzsteuer-ID (bei Firmen erforderlich!) | |

Feststellungsbescheinigung nach §48 EStG: ja (bitte mit einreichen!) nein

beauftragt hiermit GF Building Flow Solutions, nachfolgenden Kundendienstauftrag durchzuführen:

Objekt / Bauvorhaben / Adresse des Einsatzortes

Rechnungsadresse (falls abweichend vom Auftraggeber)

| | |
|------------------------------|-----------------|
| Objektbezeichnung/Name | Firma |
| Straße | Ansprechpartner |
| PLZ, Ort | Straße |
| Telefon | PLZ, Ort |
| Ansprechpartner, ggf. Mieter | Telefon |
| | E-Mail |

Wenn es sich um eine Wohnungsstation handelt, bitte ausfüllen:

| |
|--------------------|
| Art.-Nr. |
| Bezeichnung |
| Uponor Lieferdatum |
| Einbaudatum |

Grund der Kundendienstanforderung:

Uponor GmbH | Max-Planck-Straße 11 | 89584 Ehingen (Donau)
Telefon +49 (0)32 221 090 866
E-Mail: techniksupport@georgfischer.com



Zur besseren Planung und Durchführung des Serviceeinsatzes bitten wir vorab um folgende Unterlagen

- 1) Foto des vermeintlich defekten Bauteils
- 2) Foto der kompletten Wohnungsstation
- 3) Foto der zugehörigen Heizzentrale

Ausgebaute Bauteile:

Durch den Servicetechniker ausgebaute Teile > 2 Jahre

- entsorgen vor Ort belassen

In Gewährleistung nach Prüfung

- entsorgen an Auftraggeber senden

BITTE BEACHTEN: Wenn hier keine Angabe gemacht wurde, werden die Bauteile von uns entsorgt.

Kostensatz für Kundendiensteinsätze

Arbeitszeit..... 118,00 €/Std.
Fahrzeit 65,15 €/Std.
je Kilometer0,93 €/km

Kosten für das Nachfüllen von Heizwasser:

je nachgefülltem Liter €/Liter 1,43

Bitte melden Sie sich vorab bei uns, wenn Sie eine genaue Kostenangabe wünschen.

Hinweis: Soweit die Kundendienstleistung nicht zur Erfüllung eines berechtigten Gewährleistungsanspruchs erfolgt, werden Kosten entsprechend den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen berechnet.

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kundendienstleistungen (siehe folgende Seiten).

Einwilligungserklärung gemäß DSGVO in die Verarbeitung von personenbezogenen Daten

- Ich bin damit einverstanden, dass die oben genannten Daten zum Zweck der Kundendienstbearbeitung erhoben und von der Uponor GmbH gespeichert werden. Diese Einwilligung kann jederzeit ohne Angabe einer Begründung mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung wird durch den Widerruf nicht berührt.
- Ich habe die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Uponor GmbH für Kundendienstleistungen zur Kenntnis genommen und bin mit deren Anwendung auf den Kundendienstvertrag einverstanden.

Der Kundendiensteinsatz soll unter Berücksichtigung vorgenannter Angaben durchgeführt werden:

Datum / Unterschrift / Stempel

Name in Druckbuchstaben

Zur Auftragserteilung füllen Sie bitte die Felder aus und speichern das ausgefüllte Formular.
Senden Sie dann abschließend das PDF
per E-Mail an techniksupport@georgfischer.com

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER UPONOR GMBH FÜR KUNDENDIENSTLEISTUNGEN

1. Allgemeines

- 1.1 Unsere Kundendienstleistungen erfolgen ausschließlich aufgrund der nachstehenden Bedingungen. Abweichungen haben nur dann Gültigkeit, wenn sie schriftlich von uns bestätigt werden.
- 1.2 Mit der Erteilung des Auftrages, spätestens mit der Entgegennahme der Kundendienstleistung erkennt der Kunde unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kundendienstleistungen an. Abweichende Bedingungen des Kunden, die wir nicht ausdrücklich schriftlich anerkennen, sind für uns unverbindlich, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen.
- 1.3 Diese Bedingungen gelten auch für zukünftige Kundendienstleistungen aufgrund schriftlicher oder fernmündlicher Bestellungen des Käufers.
- 1.4 Alle Bestellungen, Aufträge und Vereinbarungen werden für uns erst mit Zugang unserer schriftlichen Auftragsbestätigung beim Kunden oder, falls eine Auftragsbestätigung nicht erteilt wird, mit Erbringung der Kundendienstleistung verbindlich. Mündliche oder telefonische Zusagen oder sonstige Abreden einschließlich etwaiger Ergänzungen, Abänderungen und Nebenabreden zu bereits angenommenen Kundendienstaufträgen sind für uns erst verbindlich, sobald und soweit sie von uns nachträglich schriftlich bestätigt worden sind.
- 1.5 Unser Angebot an Kundendienstleistungen gilt für Kundendienstleistungen im Zusammenhang mit von uns vertriebenen Produkten im Haustechnikbereich und richtet sich an Installationsbetriebe, die unsere Produkte verarbeiten und damit an Kaufleute.

2. Leistungsumfang unserer Kundendienstleistungen, Auftragserteilung

- 2.1 In Bezug auf von uns vertriebene Produkte im Haustechnikbereich (Heizen, Kühlen, Sanitär) bieten wir folgende Kundendienstleistungen an:
- Leistungen zur Prüfung und Behebung von Störungen oder Mängeln,
 - Ersteinweisungen und
 - sonstige mit dem Kunden vereinbarte Leistungen.
- 2.2 Der Kunde kann Kundendienstleistungen der vorgenannten Art über unser Auftragsformular für Kundendienstleistungen per E-Mail (techniksUPPORT@uponor.com) anfordern. Unser Kundendienst wird den Kunden dann umgehend kontaktieren und einen Kundendiensttermin vereinbaren. Der konkrete Leistungsumfang der zu erbringenden Kundendienstleistungen wird spätestens bei dem Kundendiensttermin festgelegt. Mit der Erbringung der vereinbarten Kundendienstleistungen beginnen unsere Mitarbeiter erst dann, wenn der Kundendienstauftrag vom Kunden in Textform erteilt und von uns in Textform bestätigt wurde.

2.3 Der Kundendienstauftrag umfasst auch nicht ausdrücklich im Auftrag oder der Auftragsbestätigung genannte Leistungen, die zur Durchführung des erteilten Kundendienstauftrags jedoch notwendig sind. Diese sind vom Kunden ebenfalls zu vergüten. Wenn der Kunde nach Auftragserteilung weitere Leistungen zusätzlich wünscht, ist hierüber ein schriftlicher Nachtrag oder zusätzlicher Auftrag zu erteilen.

2.4 Wir weisen darauf hin, dass unsere Mitarbeiter vor Ort lediglich den erteilten Kundendienstauftrag ausführen, aber keine Überprüfung oder Wartung der haustechnischen Anlage insgesamt vornehmen, wenn dies nicht ausdrücklich in Textform in Auftrag gegeben wurde. Unsere Servicetechniker sind nicht berechtigt, rechtsverbindliche Erklärungen abzugeben oder Zahlungen entgegenzunehmen.

2.5 Leistungen zur Behebung von Störungen oder Mängeln
Wird vom Kunden ein Auftrag über die Prüfung und/oder Behebung von Störungen oder Mängeln betreffend von uns vertriebenen Produkten in einer haustechnischen Anlage erteilt, wird dies von unserem Kundendienst vor Ort geprüft und bei Vorliegen einer Störung oder eines Mangels an einem Uponor Produkt durch Reparatur oder Austausch behoben. Eine Reparatur hat dann nicht zu erfolgen, wenn die Störung oder der Mangel nur mit unvertretbar hohem Aufwand beseitigt werden kann. Als unvertretbar gilt der Aufwand, wenn die Reparaturkosten den Zeitwert des Produkts übersteigen würden. Wir werden den Kunden hierüber umgehend informieren.

2.6 Ersteinweisungen

Die Ersteinweisung umfasst eine allgemeine Einführung in die Bedienung unserer Produkte vor Ort im Bauvorhaben oder auf Wunsch auch fernmündlich nach erfolgter Fertigstellung der Anlage durch den Installateur.

Die Ersteinweisung stellt keine Inbetriebnahme dar, die wir nicht erbringen. Wir überprüfen im Rahmen der Ersteinweisung insbesondere nicht die erfolgte Fertigstellung oder die Errichtung der Anlage nach den geltenden Vorschriften und Montage- und Bedienungsanleitungen.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

- 3.1 Die Preise für die von uns zu erbringenden Kundendienstleistungen sind den jeweiligen Angaben in den Anforderungsformularen zu entnehmen.
- 3.2 Für die An- und Abfahrt zum/vom Einsatzort sind die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Pauschalen gemäß unserer Preisliste vom Kunden zu zahlen. Dies gilt unabhängig davon, ob die angeforderte Kundendienstleistung tatsächlich durchgeführt wurde oder durchgeführt werden konnte, wenn die nicht erfolgte Durchführung nicht von uns zu vertreten ist. Sollte ein Servicetechniker bei einer Reise mehrere Kunden besuchen, werden die Übernachtungskosten, Reisekilometer, Reisezeit und Spesen anteilig berechnet. Die Kosten für öffentliche Verkehrsmittel werden an den Kunden ohne Zuschlag weitergegeben.
- 3.3 Die Arbeitszeit wird gemäß dem benötigten Zeitaufwand berechnet. Die Stundensätze sowie etwaige Zuschläge ergeben



sich aus der jeweils gültigen Preisliste. Hiervon abweichende Vereinbarungen, z.B. von Pauschalpreisen, haben nur Gültigkeit, wenn diese in Textform vereinbart wurden.

- 3.4 Für die im Zusammenhang mit Kundendienstleistungen von unseren Mitarbeitern eingebauten oder ausgetauschten Ersatzteilen gelten die Preise gemäß der bei Auftragserteilung gültigen Produkt-Preisliste.
- 3.5 Soweit Kundendienstleistungen von uns zur Erfüllung von Gewährleistungspflichten aus einer gegenüber dem Auftraggeber abgegebenen Haftungserklärung ausgeführt werden oder zur Erfüllung etwaiger vom Großhändler, der die betroffenen Produkte bei uns gekauft hat an den Auftraggeber abgetretenen Gewährleistungsansprüche, tragen wir die Kosten dieses Kundendiensteinsatzes. Voraussetzung dafür ist, dass der Auftraggeber das Bestehen von Gewährleistungsansprüchen nachweist.
- Sollte sich bei der Prüfung einer Reklamation vor Ort herausstellen, dass diese nicht begründet ist, sind wir berechtigt, die An- und Abfahrt in Rechnung zu stellen.
- 3.6 Die Rechnungen über Kundendienstleistungen sind binnen 30 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig und auf das auf der Rechnung angegebene Konto zu überweisen.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Bei der Anforderung von Kundendienstleistungen hat der Kunde uns die vollständige und korrekte Anschrift des Einsatzortes mitzuteilen, das von einer Störung oder einer Reklamation betroffene Uponor Produkt zu benennen und die Störung bzw. den Reklamationsgrund mitzuteilen.

Für die Durchführung der Kundendienstleistungen muss der Kunde dafür Sorge tragen, dass unsere Mitarbeiter freien Zugang zum Einsatzort haben, die betroffenen Gebäudeeigentümer oder Mieter über den Kundendiensteinsatz informiert sind und der Kunde entweder vor Ort anwesend ist, ggfls. vertreten durch einen Mitarbeiter, oder er zumindest für unsere Mitarbeiter telefonisch erreichbar ist.

Der Kunde hat zum Schutz von Personen und Sachen am Einsatzort die notwendigen Maßnahmen zu treffen und uns über spezielle Sicherheitsvorschriften am Einsatzort zu unterrichten, soweit dies für den Kundendiensteinsatz relevant ist.

Der Kunde hat die Montage- und Bedienungsanleitung für das jeweilige Uponor Produkt zu beachten und sicherzustellen, dass die Bedienungsanleitung auch an den Gebäudeeigentümer, Mieter oder sonstigen Betreiber der Anlage weitergeleitet wird.

Soweit unsere Kundendienstmitarbeiter den Auftraggeber darum bitten, das reparierte oder ausgetauschte Uponor Produkt nach Durchführung des Kundendiensteinsatzes noch für einige Tage zu prüfen oder zu kontrollieren, hat der Auftraggeber dafür Sorge zu tragen, dass dies befolgt wird.

Wenn uns durch die Nichteinhaltung der Mitwirkungspflichten des Kunden zusätzlicher Aufwand oder Schäden entstehen, sind diese vom Auftraggeber zusätzlich zur vereinbarten Vergütung zu erstatten.

5. Mängelansprüche

Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche bei Mängeln an den von uns erbrachten Kundendienstleistungen beträgt ein Jahr, falls gesetzlich keine längere Verjährungsfrist zwingend gilt.

Im Falle einer Mängelanzeige ist uns nach unserer Wahl die Möglichkeit zur Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung zu gewähren. Hierdurch wird die ursprünglich geltende Verjährungsfrist nicht verlängert bzw. beginnt hiermit nicht neu.

6. Haftung für Schadensersatzansprüche

- 6.1 Wir haften nicht für Verzögerungsschäden und für Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung oder Handlung beruhen. Dies gilt nicht, wenn die Pflichtverletzung oder Handlung zu einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führt oder in der Verletzung wesentlicher vertraglicher Pflichten besteht.
- 6.2 Wir haften nicht für leicht fahrlässiges Handeln unserer Organe und/oder leitender Angestellter und nicht für leicht und/oder grob fahrlässiges Handeln nicht leitender Angestellter, sofern keine den Vertragszweck gefährdenden wesentlichen Pflichten verletzt werden und die Pflichtverletzung nicht zu einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führt.
- 6.3 Unsere Haftung ist in allen Fällen begrenzt auf die bei Vertragsabschluss vorhersehbaren, typischen Schäden, die aus der Pflichtverletzung oder Handlung resultieren.
- 6.4 Mit der vorstehenden Regelung ist eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden nicht verbunden.
- 6.5 Ansprüche des Kunden aus sonstigen Erklärungen, die wir ausdrücklich und schriftlich im Zusammenhang mit Leistungen oder Lieferungen abgegeben haben, sowie gesetzliche Ansprüche des Kunden, insbesondere nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes, bleiben unberührt.

7. Gerichtsstand

Gerichtsstand ist für beide Teile Haßfurt, sofern der Käufer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Das gilt auch für Scheck- und Wechselprozessen. Wir sind darüber hinaus berechtigt, den Käufer an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

8. Schlussbestimmungen

- 8.1 Es gilt ausschließlich deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Abkommens über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausgeschlossen.
- 8.2 Wir sind berechtigt, die uns im Rahmen der Geschäftsbeziehung oder im Zusammenhang mit ihr zugänglich gemachten Daten über den Käufer im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes und der Datenschutzgrundverordnung zu verarbeiten.
- 8.3 Falls einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sind oder werden sollten, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt.
- 8.4 Durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden alle früher geltenden Geschäftsbedingungen aufgehoben und ersetzt.

Stand: 07/2024