DELABIE | KWC
Aquarotter Professional

Kundendienst

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Ausführung von Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten

Wartungs- / Instandsetzungsarbeiten außerhalb unseres Werkes werden auf Grundlage der folgenden Bedingungen durchgeführt.

1. Allgemeines

1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen sind in der Bundesrepublik Deutschland gültig und bindend bei der Beauftragung unseres technischen Kundendienstes.

1.2. Die Aufgabe des Kundendienstes beschränkt sich ausschließlich auf Wartungs-, Instandsetzungsarbeiten und/oder Inbetriebnahmen von Produkten und/oder Teilen, die von der KWC Aquarotter GmbH hergestellt oder vertrieben werden.

1.3. In Ihrem Auftrag übernimmt der Kundendienst mit Service-Partnern die Beseitigung von technischen Reklamationen vor Ort. Dies auch dann, wenn Ihre Beauftragung über ein Verbundunternehmen oder über den entsprechenden Außendienst erfolgte.

1.4. Bei Ihrer Auftragsvergabe, zur Inanspruchnahme der Dienstleistungen, erfolgt die Erstellung von Lieferscheinen und Rechnung ausschließlich im Namen der

DELABIE Aquarotter GmbH
Parkstraße 1-5
D – 14974 Ludwigsfelde

1.5. Unsere Koordinationsstelle kann den Auftrag an einen, uns verbundenen, Service-Partner zur Erledigung weiterleiten, in dessen Namen dann die Rechnungsstellung erfolgt.

1.6. Wir behalten uns die Entscheidung vor, wo die Instandsetzung durchgeführt wird. Hieraus resultierende Kosten gehen zu Lasten des Entscheiders. Etwaige Kosten für von uns nicht beauftragte Hin- und Rücksendungen von Ersatzteilen oder bemängelten Produkten gehen zu Lasten des Auftraggebers.

1.7. Ansprüche aus Verträgen (speziell Sachmangelhaftung) sind ausschließlich zwischen den Vertragspartnern zu regeln.

2. Sachmängelhaftung

2.1. Die Abrechnung von Leistungen, die im Rahmen von Zusagen der KWC Group AG erfolgen, belasten wir dem Herstellerwerk. Maßgeblich gelten hierfür die Vertragsbedingungen zwischen Käufer und KWC Aquarotter GmbH, in denen auch Fristen und Bedingungen geregelt sind. Die ursprünglich vereinbarten Fristen werden durch die Ersatzteillieferung oder Instandsetzung innerhalb der Sachmängelhaftung weder erneuert noch verlängert.

2.2. Sachmängel und Sachmängelschäden können bei Auftragsvergabe angemeldet werden. Verbindlich für die tatsächliche kaufmännische Abwicklung der Reklamation sind vorgefundene und/oder nachgewiesene Rahmenbedingungen hinsichtlich der vertraglichen Haftungspflicht von KWC Aquarotter GmbH.

2.3. Der Kundendiensttechniker ist verpflichtet, den Fristennachweis zum Sachmangel zu prüfen. Das kann in Form eines Lieferscheines oder einer Rechnung für das bemängelte Produkt sein. Sofern zum Zeitpunkt der Mängelbeseitigung kein Nachweis erbracht werden kann, belasten wir dem Auftraggeber die entstandenen Kosten. Eine nachträgliche Anspruchstellung ist mit Belegvorlage möglich und führt zur Entlastung des Auftraggebers.

2.4. Eine Regulierungspflicht von weitergehenden Ansprüchen des Auftraggebers oder von Dritten besteht nicht, sofern nicht gegenteilig in den Vertragsvereinbarungen zwischen Käufer und KWC Aquarotter GmbH geregelt.

2.5. Ansprüche aus anderen Verträgen müssen zwischen den Vertragspartnern geregelt werden.

2.6. Nicht in Rechnung gestellte Teile gehen in unser Eigentum über.

3. Rechnungsgrundlagen

3.1. Kostenpflichtige Leistungen belasten wir grundsätzlich dem Auftraggeber.

3.2. Wir berechnen die Dienstleistung entsprechend dem tatsächlich geleisteten zeitlichen Aufwand des Kundendiensttechnikers.

3.3. Schriftliche Angebote und mündliche Kostenschätzungen sind unverbindlich. Es gelten die Preise vorbehaltlich endgültiger Festsetzung nach Ausführung der Instandsetzungsarbeiten.

3.4. Pauschalkostenvereinbarungen und/oder Preisvereinbarungen aus Wartungsverträgen sind verbindlich und für die Vertragspartner bindend.

3.5. Wir berechnen die
Dienstleistungsstunde mit € 100,00

3.6. Die Kosten für Anfahrtszeit und Fahrzeug berechnen wir im Rahmen der Routinetour mit 160,00 Euro. Gewünschte Sonderfahrten berechnen wir nach Aufwand für Hin- und Rückfahrt.

3.7. Kosten zur Fehlerermittlung sind einschließlich An- und Abfahrt in der Gesamtrechnungssumme enthalten. Sie werden, auch bei Nichterteilung des Instandsetzungsauftrages, dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

3.8. Ersetzte Teile werden entsprechend der jeweils gültigen Fassung unserer Preisliste zum Zeitpunkt der Instandsetzung berechnet.

3.9. Die Mehrwertsteuer, zu den jeweils geltenden gesetzlichen Sätzen, ist Bestandteil der Gesamtrechnungssumme und wird gesondert ausgewiesen.

3.10. Zahlungsziele sind nicht vereinbart. Somit ist die Rechnungssumme mit Mehrwertsteueranteil sofort und ohne Abzug von Skonto fällig.

3.11. Die genannten Verrechnungspreise gelten innerhalb Deutschlands und während der üblichen Geschäftszeiten. Beauftragte Arbeiten, die außerhalb dieser Geschäftszeiten erledigt werden müssen, belasten wir mit einem Zuschlag auf Anfahrt und Arbeitszeit. Dieser Zuschlag ist in Abhängigkeit der tatsächlich beauftragten Terminvorgabe und bewegt sich zwischen 50% und 100%.

4. Auftragspriorität

4.1. Aufträge, die vom Auftraggeber mit einer hohen Priorität eingestuft werden, zu einer speziellen Anfahrt führen, somit außerhalb der Routinetour des Kundendiensttechnikers erledigt werden müssen, belasten wir zusätzlich nach Aufwand.

4.2. Es entsteht dann eine zusätzliche Aufwandspauschale, abweichend zu Punkt 3.6 in Höhe von € 180,--

5. Rufbereitschaft an Wochenenden und überregionalen Feiertagen

5.1. Diese Dienstleistung wird ausschließlich für Mängel an zentralen Anlagen zur Trinkwassersteuerung angeboten.

5.2. An diesen Tagen ist ein Kundendiensttechniker in der Zeit von 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr telefonisch über die Rufnummer 03378 / 818-530 erreichbar, der den ggf. notwendigen Technikerversand einleitet oder Alternativen anbietet.

5.3. Bereitschaftskosten bei Inanspruchnahme

5.3.1. Ersatzteile belasten wir nach der jeweils gültigen Preisliste.

5.3.2. Technikereinsatz

Die Arbeitsstunde berechnen wir gemäß Position 3.5, jedoch mit einem Zuschlag von 100%.

5.3.3. Die An- und Abfahrtszeit des Kundendiensttechnikers berechnen wir nach tatsächlichem Zeitaufwand (in der Rechnungsposition „Arbeitszeit“).

5.3.4. Die Fahrzeugkosten belasten wir nach tatsächlich gefahrenen Kilometern mit 95 Cent/km. Alternativ ein angemessenes Reisemittel zum Kostennachweis.

5.3.5. Materialversand (ohne Einsatz des Kundendiensttechnikers) erfolgt mit einer Versandpauschale € 30,-- zuzüglich besonderer Versand- oder Beförderungsgebühren.

5.3.6. Innerhalb vereinbarter Fristen zur kostenfreien Nachbesserung berechnen wir gemäß Position 5.3.2 und Position 5.3.5, jedoch ohne Versandpauschale. Im Falle der Zusendung berechnen wir auch das Ersatzteil gemäß gültiger Preisliste. Nach Einreichung des bemängelten Teiles und Bestätigung des Fristennachweises, schreiben wir die Ersatzteilkosten gut.

6. Ausführungshinweise

6.1. Wartungs-, Instandsetzungs-, oder Inbetriebnahmearbeiten werden von uns im Rahmen möglicher Güte und Zweckmäßigkeit ausgeführt. Dies unter Ausschluss weiterer Ansprüche. Die Produkte oder Anlagenteile müssen frei zugänglich sein.

DELABIE Aquarotter GmbH
Parkstraße 1-5
14974 Ludwigsfelde
Deutschland

Telefon +49 3378 818-0
www.kwc-professional.com

Kundendienst:
Telefon +49 3378 818-530
kundendienst.de@kwc-professional.com

6.2. Sachmängel oder Schäden, die durch nicht instandgesetzte Teile oder in keinem direkten Zusammenhang mit von uns ausgeführten Arbeiten entstehen, sind nicht in unserer Zuständigkeit und Verantwortung.

Beim Einsatz von kostenpflichtig erneuerten Ersatzteilen gelten die Vertragsbestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sachmängelfristen laufen aber mindestens bis zum Ablauf der ursprünglich vereinbarten Frist mit dem Vertragspartner. Diese erneuert oder verlängert sich jedoch nicht und setzt den zweckgebundenen Gebrauch und Einsatz voraus.

6.3. Funktionsstörungen, die auf bauseits bedingte Verschmutzung, Verkalkung, Korrosion sowie Entfettung und/oder Mängel, welche auf benutzungsbedingten Verschleiß zurückzuführen sind, können nicht im Rahmen der Sachmängelhaftung (also ohne Kostenbelastung) beseitigt werden. Hierzu zählen auch Dinge wie unsachgemäßer Gebrauch oder unsachgemäßer Einbau der Produkte/Ersatzteile.

7. Leistungsartenhinweis in der Rechnung oder im Lieferschein

LA	Beschreibung
G1	**Gewährleistung / ohne Kostenbelastung für den Auftraggeber, Auftraggeber erhält einen Lieferschein**
B1	**Kostenpflichtig, Auftraggeber erhält eine Rechnung**
	Kostenpflichtige Wartungspauschale gemäß Vertragsvereinbarungen, Vertragspartner erhält eine Rechnung

8. Schlussbestimmung

8.1. Zahlungsort ist unser Hauptsitz. Gerichtsstand ist Potsdam, wenn der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Wir sind berechtigt, den Kunden an dessen Hauptsitz zu verklagen.

8.2. Es gilt ausschließlich deutsches Recht. Die Anwendung des CISG (Convention on Contracts for the International Sale of Goods vom 11. 04. 1980) ist ausgeschlossen.

8.3. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages einschließlich dieser Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung oder Ergänzung dieser Bestimmung.

8.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragsparteien sind in diesem Falle verpflichtet, an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahekommendes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird.

DELABIE Aquarotter GmbH

Stand: 03. November 2026

DELABIE Aquarotter GmbH
Parkstraße 1-5
14974 Ludwigsfelde
Deutschland

Telefon +49 3378 818-0
www.kwc-professional.com

Kundendienst:
Telefon +49 3378 818-530
kundendienst.de@kwc-professional.com