

Information und allgemeine Bedingungen für Ad-Hoc Störungseinsätze ohne zuvor erstelltem Angebot

WILLENIG Brandschutztechnik GmbH
Schärdinger Straße 6, 4061 Pasching

Gültig ab 8. November 2024

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	2
Kategorien	2
Kategorie 1.....	2
Kategorie 2.....	2
Kategorie 3.....	2
Durchführung und Leistungsumfang	2
Kategorie 1.....	2
Kategorie 2.....	3
Kategorie 3.....	3
Ersatzteilversorgung	3
Ersatzteilverfügbarkeit.....	3
Nicht unmittelbar zur Verfügung stehende Ersatzteile	3
Hauptvertriebsprodukte / Hauptlieferanten	4
Wirtschaftlichkeit	4
Preise, Pauschalen und Stundensätze	4
Artikelpreise	4
Pauschalen	4
Stundensätze	4
Richtlinien und Normen	4

Zusammenfassung

Störungseinsätze werden nach der Art der Störung kategorisiert und dementsprechend mit Einsatzpauschale, sowie nach Aufwand mit dem derzeit gültigen Stundensatz abgerechnet. **Bei schweren Mängeln wird, wenn möglich, eine unverzügliche Instandsetzung angestrebt, es sei denn der Auftraggeber gibt im Vorfeld bekannt, dass der Austausch von Komponenten nur nach weiterer schriftlicher Beauftragung durchgeführt werden darf.** Wir weisen darauf hin, dass für die termingerechte Durchführung der Betreiber und für die fachliche Durchführung die beauftragte Fachfirma verantwortlich ist.

Kategorien

Störungseinsätze werden nach der Art der Störung kategorisiert:

- Kategorie 1 sind dabei leichte Mängel, wobei keine Beeinträchtigung der Funktion der Anlage vorliegt, z.B.
 - Rauchtasterglas zu tauschen
 - Akkus im Zuge der nächsten Wartung zu tauschen
 - optische Mängel
 - Servicetimer blinkt
- Kategorie 2 sind leichte Mängel, die sich unwesentlich auf die Funktion der Anlage auswirken, z.B.
 - Änderung von Lüftungseinstellungen
 - Ausfall von Anzeigen, wobei die Funktion der Anlage gegeben ist
- Kategorie 3 sind schwere Mängel, die sich wesentlich auf die Funktion der Anlage auswirken, z.B.
 - Totalausfall der Anlage
 - Fenster öffnet nicht
 - Fenster schließt nicht

Durchführung und Leistungsumfang

Die Durchführung des Störungseinsatzes wird je nach Kategorie eingeplant:

- Kategorie 1
 - Der Beginn des Störungseinsatzes erfolgt im Zuge einer passenden Montagetour.
 - Ist die Fehlerbehebung nicht möglich, da defekte Teile erforderlich sind, welche nicht als Ersatzteile mitgeführt werden, erfolgt ein Angebot an den Auftraggeber für die Instandsetzung.
 - Alternativ kann der Auftraggeber einen Maximalbetrag der Durchführungskosten definieren, in dessen Rahmen versucht wird, alle Arbeiten in einer Anfahrt abzuschließen, sofern es sich bei den benötigten Teilen um mitgeführte Ersatzteile handelt (z.B. Standardartikel der Steuerungskomponenten vom Hauptlieferanten).

- **Kategorie 2**
 - Der Beginn der Arbeiten erfolgt im Zuge einer Montagetour, wobei priorisiert wird, dass spätestens innerhalb 10 Werktagen mit dem Störungseinsatz begonnen wird.
 - Ist die Fehlerbehebung nicht möglich, da defekte Teile erforderlich sind, welche nicht als Ersatzteile mitgeführt werden, erfolgt ein Angebot an den Auftraggeber für die Instandsetzung.
 - Alternativ kann der Auftraggeber einen Maximalbetrag der Durchführungskosten definieren, in dessen Rahmen versucht wird, alle Arbeiten in einer Anfahrt abzuschließen, sofern es sich bei den benötigten Teilen um mitgeführte Ersatzteile handelt (z.B. Standardartikel der Steuerungskomponenten vom Fabrikat D+H / WILLENIG).
- **Kategorie 3**
 - Der Beginn des Störungseinsatzes erfolgt mit Priorität auf schnellstem möglichem Wege.
 - Für Brandmeldeanlagen nach TRVB S 123, bei denen ein Instandhaltungsvertrag besteht, wird der Beginn des Störungseinsatzes innerhalb von 24 h angestrebt.
 - Im Falle eines Totalausfalles werden umgehend alle Arbeiten durchgeführt, die zu diesem Zeitpunkt möglich sind und alle Komponenten, die zu diesem Zeitpunkt mitgeführt werden, die erforderlich sind, um die Anlage wieder in Betriebsbereitschaft zu versetzen, umgehend ausgetauscht, es sei denn, der Auftraggeber besteht auf einen Kostenvoranschlag.
 - Ist die Fehlerbehebung nicht möglich, da defekte Teile erforderlich sind, welche nicht als Ersatzteile mitgeführt werden, erfolgt ein Angebot an den Auftraggeber für die Instandsetzung.

Ersatzteilversorgung

- **Ersatzteilverfügbarkeit**
 - Eine schnelle Ersatzteilverfügbarkeit wird durch das Mitführen der meisten funktionsrelevanten Bauteilen unserer Hauptvertriebsprodukte im Servicefahrzeug, oder durch eingelagerte Ersatzteile in den Lägern Salzburg, Graz und Innsbruck sichergestellt.
- **Nicht unmittelbar zur Verfügung stehende Ersatzteile**
 - Sind Ersatzteile während des ersten Störungseinsatzes nicht unmittelbar verfügbar, wird der Kunde direkt vom Servicetechniker kontaktiert, um die weiteren Schritte zu besprechen. Diese können folgendermaßen, teilweise gleichzeitig, erfolgen
 - A) **Erstellen eines Angebotes für die weiteren Instandsetzungsmaßnahmen:** Die weitere Bearbeitung erfolgt auf Abruf, der bisherige Aufwand abgerechnet.
 - B) **Sofortige telefonische Beauftragung durch den Auftraggeber / Betreiber:** Die Bearbeitung wird umgehend weitergeführt
 - C) **Keine oder keine weiteren Arbeiten in unserem Leistungsbereich erforderlich:** Der bisherige Aufwand wird abgerechnet.
 - D) **Leistungen von anderen Gewerken erforderlich:** Der Kunde wird darüber informiert, dass in Bezug auf die Entrauchungs- oder Brandmeldeanlage, Mängel in Bezug auf Arbeiten außerhalb unseres Leistungsbereiches weiter bestehen. In Bezug auf Arbeiten in unserem Leistungsbereich oder bisherige Aufwände werden über (A), (B) oder (C) weitergeführt.

- Hauptvertriebsprodukte / Hauptlieferanten
 - Für Rauchabzugsanlagen: **D+H Mechatronic AG**
 - Für Brandmeldeanlagen: **Detectomat Systems GmbH / NSC Sicherheitstechnik GmbH**
- Wirtschaftlichkeit
 - Wenn möglich, wird bei einem erforderlichen Austausch von einzelnen Ersatzteilbaugruppen angestrebt, das gleiche Fabrikat zu verwenden, um Aufwände möglichst zu minimieren.
 - Bei einem erforderlichen Austausch von mehreren Baugruppen, verbesserter Wirtschaftlichkeit / Nachhaltigkeit, oder bei nicht mehr verfügbaren Baugruppen von anderen Herstellern, wird das Hauptvertriebsprodukt verwendet.

Preise, Pauschalen und Stundensätze

- Artikelpreise
 - Die Abrechnung von Komponenten erfolgt gemäß den derzeit gültigen Herstellerpreislisten.
 - Preise gemäß dem Rabattsystem „WILLENIG“ werden in jedem Fall bei Artikel vom Fabrikat „D+H / WILLENIG“ je Auftraggeber berücksichtigt.
 - Ansonsten gilt mindestens ein 3 %iger Rabatt, wenn ein Wartungsvertrag besteht.
- Pauschalen
 - Die Einsatzpauschale enthält anteilige An- und Abfahrtskosten, sowie Beschaffung und Nachbestückungskosten von Ersatzteilen und wird in ganz Österreich angewendet.
 - Für jede weitere Anfahrt wird eine entsprechende Pauschale abgerechnet.
 - **Nettopreis der Einsatzpauschale lt. Dienstleistungspreisliste auf www.willenig.at**
 - Kategorie 1: Die Abrechnung erfolgt mit einer viertel Einsatzpauschale
 - Kategorie 2: Die Abrechnung erfolgt mit einer halben Einsatzpauschale
 - Kategorie 3: Die Abrechnung erfolgt mit einer ganzen Einsatzpauschale
- Stundensätze
 - Der aktuelle Stundensatz ist auf www.willenig.at ausgewiesen und wird in halben Stunden abgerechnet.

Richtlinien und Normen

Wir beziehen uns auf folgende Richtlinien und Normen:

- TRVB S 111 – Rauchabzug in Stiegenhäusern
- TRVB S 125 – Rauch- und Wärmeabzugsanlagen und Rauchableitungsanlagen
- TRVB S 123 – Brandmeldeanlagen
- ÖNROM F 3075 – Instandhaltung von Entrauchungsanlagen
- ÖNORM F 3070 – Instandhaltung von Brandmeldeanlagen und Brandfallsteuerungen
- ÖNORM F 3700 – Anlagentechnische Brandschutzsysteme – Allgemeine Anforderungen und Anforderungen an die Fachfirmen in Ergänzung zu ÖVE/ÖNORM EN 16763