

## Serviceauftrag

(Details siehe Servicebedingungen)

**Reparatur**   
  **Inbetriebnahme**   
  **einmalige Wartung**   
  **nur Fehlerfeststellung**  
Vorlaufzeit erforderlich

### Auftraggeber / Rechnungsempfänger

Name \_\_\_\_\_ Wilo-Kunden-Nr. \_\_\_\_\_  
 Straße \_\_\_\_\_  
 PLZ / Ort \_\_\_\_\_  
 Telefon \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 Kunden-Bestell-Nr. \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

### Einbauort

PSP Nr. \_\_\_\_\_  
 Objekt \_\_\_\_\_  
 Straße \_\_\_\_\_  
 PLZ / Ort \_\_\_\_\_  
 Telefon \_\_\_\_\_

Gesprächspartner vor Ort \_\_\_\_\_  
(Bevollmächtigter des Auftraggebers)

### Technische Informationen

Service ID \_\_\_\_\_  
(CH000...)  
 Artikel-Nr. \_\_\_\_\_  
(Pflichtfeld)  
 Anlagentyp \_\_\_\_\_  
(Pflichtfeld)  
 Spannung  230 V  400 V  
(Pflichtfeld)  
 Motorhersteller/-typ \_\_\_\_\_

Baujahr \_\_\_\_\_  
 Medium  Wasser  
 Wasser/Glykol (\_\_\_\_\_ %)

Sonstiges \_\_\_\_\_

### Situationsbeschreibung

(z.B. Fehlercode, Verwendungszweck der Anlage)

---



---

### Zusatzleistungen (kostenpflichtig)

Einzelheiten sind den Servicebedingungen zu entnehmen.

- Express** (Beginn der Störungsbeseitigung am nächsten Werktag nach schriftlichem Auftragseingang)  
 **Notfall** (Beginn der Störungsbeseitigung am gleichen Werktag nach schriftlichem Auftragseingang)

### Bitte beachten:

Mit der Unterschrift bestätige ich, dass ich berechtigt bin, den Einbauort und die personenbezogenen Daten des Gesprächspartners in diesem Formular mitzuteilen. Mit der Unterschrift stimme ich der Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch die WILO Schweiz AG nach Massgabe der DSGVO und des DS-AnpUG-EU zu. Unsere Datenschutzbestimmungen finden Sie unter <https://wilo.com/ch/de/Data-protection.html>. Auf Wunsch erhalten Sie diese auch auf dem Postweg.

Mit der Unterschrift akzeptiert der Auftraggeber die allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen der WILO Schweiz AG (einsehbar unter <https://wilo.com/ch/de/Legal.html>), sowie unsere derzeit gültigen Verrechnungssätze und Servicebedingungen (siehe Seite 3). **Die Rechnungsstellung erfolgt ausschliesslich an den Auftraggeber des Kundendienstes. Neuausstellungen von Rechnungen infolge falscher oder fehlender Angaben werden mit einer Bearbeitungsgebühr von CHF 30.00 pro Rechnung verrechnet.**

### Bevollmächtigter bzw. Zeichnungsberechtigter des Auftraggebers

\_\_\_\_\_ Datum, Unterschrift, Stempel \_\_\_\_\_ Seite 1 von 3

Pos Nr	Artikelnr. Typenschild	Anlagen- oder Pumpentyp Bezeichnung und Equipmentnr, wenn vorhanden	Bezeichnung Am Einbauort z.B. R+I	Einbauort Bau / Geschoss / Raum	Medium z.B. Glykol 50%	Temp. Max. °C	Ext. Off Ja / Nein	Betriebsart Δp-c, 0-10V, FU	Sollwert mWS od.Ext.
01									
02									
03									
04									
05									
06									
07									
08									
09									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									

**Voraussetzungen für eine erfolgreiche Inbetriebnahme:**

- Die Anlagenteile müssen gemäss der Wilo-Einbau- und Betriebsanleitung installiert, zugänglich und jederzeit ausbaubar sein
- Die elektrischen und hydraulischen Anschlüsse der von Wilo gelieferten Anlagenteile müssen vorschriftsgemäss durch einen Fachmann angeschlossen sein (Installateur, Elektriker)
- Geschlossene Anlagen sind mit dem Fördermedium komplett gefüllt und entlüftet und es ist ausreichend Fördermedium für die Inbetriebnahme vorhanden
- Sämtliche Reservoirs, Schächte oder Wassertanks müssen vor der Erstbefüllung komplett gereinigt sein (kein Bauschutt oder Verunreinigung)
- Eine Kontaktperson (Installateur) ist auf der Anlage anwesend, die Instruktion wird nach Möglichkeit an den Betreiber erteilt
- Einbau- und Betriebsanleitung sowie Elektroschema, der von Wilo gelieferten Anlagenteile, sind vorhanden
- Die komplette Anlage ist betriebsbereit

Sind die obigen Voraussetzungen nicht erfüllt, kann die Inbetriebnahme nicht durchgeführt werden. Umtriebe und Arbeiten infolge nicht betriebsbereiter Anlagen zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme stellen wir zusätzlich in Rechnung.

## Servicebedingungen

- 1) Die Express- und Notfallpauschale sind grundsätzlich kostenpflichtig und ein Express- oder Notfalleinsatz kann nur unter der Voraussetzung erfolgen, dass ausreichende Kapazitäten des Wilo-Services vorhanden sind.
- 2) Mit Beauftragung erklärt sich der Auftraggeber damit einverstanden, dass der Wilo Service alle notwendigen Maßnahmen zur Wiederherstellung der Funktion des Produktes einleitet. Dies kann auch einen möglichen Austausch des Produktes beinhalten.
- 3) Sollte der Service-Einsatz vor Ort innerhalb der normalen Service-Zeiten (Mo-Do von 7:30 - 12:00 Uhr / 13:00 - 17:00 Uhr und Fr von 7:30 - 12:00 Uhr / 13:00 - 16:00 Uhr, ausgenommen sind Feiertage) stattfinden und es sich nach Prüfung des Vorganges, um einen berechtigten Garantiefall handeln, erfolgt keine Berechnung. Die Entscheidung, ob ein Garantieanspruch vorliegt, kann erst nach der Begutachtung durch Wilo Schweiz AG erfolgen. Handelt es sich um keinen Garantieanspruch, wird die Reparatur verrechnet.
- 4) Verschleissteile wie Wellenabdichtungen (Gleitringdichtung oder ähnliches), Lager, Spaltringe etc. sind von der Gewährleistung ausgenommen. Des weiteren können auch bei Verstopfungen von Hebeanlagen keine Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden. Im Zuge der Durchführung des Kundendienstesatzes kann es dazu kommen, dass die Kälteisolierung entfernt oder beschädigt werden muss, um den Auftrag ausführen zu können. In diesem Fall verzichtet sowohl der Auftraggeber als auch der Eigentümer auf die Erhebung von Schadenersatzansprüchen. Der Auftraggeber hat für die Wiederherstellung Sorge zu tragen und Wilo – auch gegenüber Dritten – für diesbezügliche Kosten und allfällige sonstige Ansprüche schad- und klaglos zu halten.
- 5) Bei Service-Anforderungen für Fäkalien- und Zisternenanlagen ist vor Ort gem. SUVA-Richtlinie 1416 ein zusätzlicher Techniker aus Sicherheitsgründen erforderlich. Fäkalienhebeanlagen müssen vor der Reparatur seitens des Betreibers abgepumpt, gereinigt und gespült werden. Bei Arbeiten in Zisternen und Gruben ist bauseits eine entsprechende Messung der Gase, Dämpfe sowie des Sauerstoffgehaltes durchzuführen und mit einer schriftlichen Bestätigung für das Einsteigen in den Schacht zu bewilligen.
- 6) Das Entleeren sowie das Wiederauffüllen der Anlage nach dem Reparatursatz muss bauseitig ausgeführt werden. Wir weisen darauf hin, dass nach heutigem Stand der Technik ein Abschiebern und Entleeren der Pumpe möglich sein muss. Sollte dies nicht der Fall sein, muss vor der Durchführung des Service-Einsatzes ein Ablassen der Anlage durch den Betreiber und nach der Durchführung des Service-Einsatzes ein Befüllen der Anlage durch den Betreiber erfolgen. Arbeiten an Heizungspumpen werden nur durchgeführt, wenn die Heizung vor Eintreffen des Technikers rechtzeitig abgeschaltet wurde und sich das Medium und die komplette Pumpe auf unter 35 °C abgekühlt hat!
- 7) Das Produkt muss frei zugänglich sein, Leitern oder Gerüste sowie Hilfshebevorrichtungen müssen bauseits bereitgestellt werden. Sollten keine Hilfshebevorrichtungen vom Auftraggeber gestellt werden, können diese nach vorheriger Abstimmung mit dem Wilo Service kostenpflichtig als Zusatzleistung erfolgen. Ein für den Einsatz ggf. benötigter Strom- und Wasseranschluss sowie eine evtl. Hilfskraft sind bauseits zu stellen, sofern sie auf Grund der Anlagengegebenheiten erforderlich sind. Dies ist im Vorfeld mit dem Wilo Service abzuklären.
- 8) Trinkwasserhygiene:  
Bei Einsätzen an Trinkwasserprodukten hat der Auftraggeber sicherzustellen, dass bauseits gemäß den aktuell gültigen Normen und den allgemein anerkannten Regeln der Technik alle erforderlichen Maßnahmen zur Einhaltung der Trinkwasserhygiene eingehalten werden. Dies gilt insbesondere für die Inbetriebnahme, das Spülen sowie das Sicherstellen des bestimmungsgemäßen Betriebes von Trinkwasseranlagen.

## Wilo-Verrechnungssätze

### Stundensätze für Einsätze nach Aufwand (gültig innerhalb der Schweiz)

- Kleinste Verrechnungseinheit ist 15 Minuten

Wilo-Arbeitszeiten	Nettopreis (CHF)
Servicezeiten: Montags – Freitags von 7:30 – 17.00 Uhr ausschl. Feiertags	
Arbeitszeit 1 Stunde Servicetechniker	152,- / h
Überstunde 50 % (Werktags 20:00 – 06:00)	228,- / h
Überstunde 50 % (Samstags)	228,- / h
Überstunde 100 % (Sonn- und Feiertage)	304,- / h

### Wegpauschalen

bis 50 km	150,-
bis 150 km	300,-
ab 150 km	450,-

### Sonstige Leistungen

Schmutzzulage	70,-
Expresszulage/Pikett	200,-
Notfallzulage	250,-
Spezial-Equipment (z.B. Laser-Ausrichtgerät, Hub-/Hebewerkzeug)	185,-
Bearbeitungsgebühr für die Neuausstellung einer Rechnung	30,-

Bei Beauftragung einer Inbetriebnahme / Wartung gelten die Pauschalen gemäss der aktuellen Service-Preisliste.