

Hunkeler Dienstleistungsbedingungen gültig ab: 01. Januar 2021

1. Anwendungs- und Geltungsbereich

Alle uns übertragenen Service-, Instruktionen-, Support- und Montagearbeiten (Dienstleistungen) führen wir, sofern nichts Abweichendes vereinbart und schriftlich von uns bestätigt wurde, zu den nachfolgenden Bedingungen durch.

2. Arbeitszeiten

Die Arbeitszeit an Werktagen (Montag - Samstag) von 06:00 - 20:00 Uhr wird zum Normaltarif verrechnet. Für die darüberhinausgehende Arbeitszeit werden zusätzlich folgende Überstunden-Zuschläge verrechnet:

Montag – Samstag	06:00 - 20:00	Normaltarif
Montag – Samstag	20:01 - 05:59 (Nachtarbeit)	+ 50%
Sonn- u. Feiertage	00:00 - 24:00	+ 100%

Erreichbarkeit des Technischen Supports:

Hotline / Remote Support
Montag – Freitag 08:00 – 17:00 CET/CEST

Option bis 24/7 auf Anfrage

3. Stundensätze für Support-, Arbeits-, Reise- und Wartezeit einschliesslich Auslösung

Die Preise beinhalten den Anteil an der Tagesentschädigung für Verpflegung. Für Samstage, Sonn- und Feiertage (ohne Arbeit) wird eine Auslösung von CHF 240.00 berechnet.

Je angefangene Arbeitsstunde (inkl. Vorbereitung) werden folgende Stundensätze in Rechnung gestellt:

Stundensätze in CHF a)	Normaltarif	50%	100%
Servicetechniker (elektr. / mech.)	148.00	222.00	296.00
Remote Experte / Instruktor b)	176.00	264.00	352.00
System-Ingenieur	208.00	312.00	416.00

Vor einem Einsatz kann anstelle der Stundenansätze eine Tagespauschale mit der Einsatzleitung vereinbart werden:

Tagespauschalen in CHF a)	Arbeitstage	Reisetage
Servicetechniker (elektr. / mech.)	1'500.00	1'000.00
Remote Experte / Instruktor b)	1'750.00	1'250.00
System-Ingenieur	2'000.00	1'500.00

a) Die Preisangaben sind exkl. Mehrwertsteuer.

b) Diese Ansätze gelten auch für erbrachte Supportleistungen aus Wikon (Remote), sowohl für den Einsatz beim Kunden als auch bei Kursen und Vorführungen.

4. Reisezeit und Reisekosten

4.1 Wegpauschalen (nur Schweizer Kunden).

Bei den Schweizer Kunden kommt die Wegpauschale A oder B zur Anwendung. Die Wegpauschale kommt nur zum Einsatz wenn die Reisekosten (Reisezeit und Kilometer) höher sind als die entsprechende Wegpauschale:

Einsatzorte im Umkreis bis 75km zu Wikon	Wegpauschale A	CHF 220.00
Einsatzorte im Umkreis ab 75km zu Wikon	Wegpauschale B	CHF 440.00

4.2 Die Reisezeit und Zeit für die Vorbereitung wird wie Arbeitszeit berechnet, jedoch ohne Überstundenzuschlag. Die Zeit wird berechnet vom Weggang ab Wikon bis zur Rückankunft in Wikon plus die Vor- und Nachbereitungszeit.

4.3 Die Reisekosten für Fahrten zum und vom Einsatzort werden folgende Sätze pro Kilometer berechnet:

LKW:	CHF 1.35 / km
Auto:	CHF -.95 / km

Sonstige Reisekosten wie Flug-, Schiffs-, und Bahnkosten (1. Klasse), Taxi, Versicherungen, Visa, Spesen, etc. werden nach Aufwand verrechnet.

4.4 Ist am Einsatzort eine Übernachtung erforderlich, wird vom Besteller eine dem europäischen Standard angemessene Unterkunft zur Verfügung gestellt. Ist dies nicht möglich, erfolgt die Berechnung der Unterkunft nach entstandenem Aufwand.

5. Arbeitsunterbrechung

Bei Arbeitsunterbrechung, die nicht von uns verschuldet wird, werden die hierdurch verursachten Kosten in Rechnung gestellt.

6. Preise

Sämtliche angeführten Preise und Kostensätze gelten auf der Grundlage der Ende August 2012 geltenden Kostenfaktoren und verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer. Erfahren diese Grundlagen Veränderungen, so behalten wir uns vor, unsere angeführten Sätze den veränderten Verhältnissen anzupassen. Wurde ein Pauschalpreis vereinbart, so wurde dieser auf der Grundlage der in Punkt 8. festgelegten Montagevoraussetzungen kalkuliert. Wird durch Nichterfüllung einer dieser Voraussetzungen ein Mehraufwand verursacht, so sind wir zu einer entsprechenden Preisberichtigung berechtigt.

7. Zahlungsbedingungen

Die Zahlung der Dienstleistungskosten hat innerhalb von 30 Tagen, sofern nichts anderes vereinbart wird, nach Rechnungserhalt ohne Abzug zu erfolgen.

8. Sonstige Bestimmungen zur Dienstleistungserbringung

- 8.1 Die Ausführung erfolgt im Rahmen unserer Arbeitszeiten gemäss Punkt 2. Eventuell erforderliche Überstunden werden gesondert in Rechnung gestellt. Unseren Arbeitnehmern ist die Arbeitszeit zu bestätigen.
- 8.2 Treten Änderungen gegenüber den zuvor getroffenen Vereinbarungen in der Durchführung der Dienstleistungserbringung ein, so sind diese Änderungen mit uns zu klären, damit dem Personal von uns entsprechende Anweisung erteilt werden können.
- 8.3 Alle von uns gemachten Angaben über die Zeitdauer der Arbeit sind nur annähernd. Beginn und Zeitdauer können sich durch unvorhergesehene Umstände verschieben. Verzögert sich die Dienstleistungserbringung ohne unser Verschulden oder wird unser Personal in der Ausführung seiner Arbeit behindert, so hat der Besteller alle daraus erwachsenden Kosten, insbesondere für Wartezeit und erforderliche Reisen des Personals, zu tragen. Diese Zeit wird als Arbeitszeit lt. Punkt 2 in Rechnung gestellt.
- 8.4 Beanstandungen müssen spätestens bei Beendigung mitgeteilt werden, da sonst die Dienstleistungserbringung als ordnungsgemäss durchgeführt gilt. Arbeiten, die über unseren Auftrag hinausgehen, darf das Personal nur mit unserer Zustimmung ausführen.
Wir haften nicht für Arbeiten unseres Personals, soweit diese Arbeit nicht mit der vereinbarten Dienstleistungserbringung zusammenhängen oder soweit die Mängel auf Eingreifen des Bestellers zurückzuführen sind.
- 8.5 Ist nichts anderes vereinbart, müssen sich vor Beginn der Dienstleistungserbringung die für die Aufnahme der Arbeit erforderlichen Gegenstände an Ort und Stelle befinden und alle Bau- und sonstigen Vorarbeiten vom Besteller soweit fertiggestellt sein, dass die Arbeit sofort nach Ankunft des Personals begonnen und ohne Verzögerung oder Beeinträchtigung bis zur Übergabe der Anlage an den Besteller durchgeführt werden kann.
- 8.6 Der Besteller ist auf seine eigenen Kosten zur technischen Hilfeleistung verpflichtet;
Dies sind insbesondere:
- Bereitstellung von geeignetem Fachpersonal in der von uns für erforderlich erachteten Zahl und Zeit. Das beigestellte Personal hat den Weisungen unseres Personals Folge zu leisten. Wir übernehmen keinerlei Haftung gegenüber diesen Personen.
 - Bereitstellung der erforderlichen Hebezeuge, Vorrichtungen und sonstigen Werkzeuge in dem Umfang, wie sie zur Durchführung der Arbeiten seitens als notwendig erachtet werden.
- 8.7 Ist die Durchführung der Arbeiten, durch vom Besteller verursachten Umständen, nicht zumutbar, können wir die Durchführung, ohne auf unsere Pflichten haftbar gemacht zu werden, ablehnen.
- 8.8 Der Besteller stellt das notwendige Material für Test, Einfahrphase und Instruktionen zur Verfügung.

9. Übergabe der Anlage und Abnahme

Mit der Bestätigung der Arbeitszeit bei beendeter Dienstleistungserbringung übergeben wir die Anlage dem Besteller. Hiermit bestätigt der Besteller, dass die Anlage in funktionsfähigem Zustand übergeben wurde. Auf unser Verlangen können in sich abgeschlossene Teile der Leistung einzeln übergeben werden.

10. Im Übrigen gelten unsere allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen.

Alle mit uns getätigten Rechtsgeschäfte unterliegen schweizerischem Recht.

11. Hotline für abgekündigte Produkte

Die Hotline für alle abgekündigten Produkte ist kostenpflichtig. Es wird nachfolgenden Kostensätzen verrechnet:

- Ersatzteilnummer Abklärungen CHF 250.00 pro Telefongespräch
- Technische Abklärungen * CHF 500.00 gültig während 2 aufeinanderfolgenden Arbeitstagen (innerhalb der Bürozeiten)

*Wir behalten uns vor, aufwendige technische Abklärungen nach Aufwand zu verrechnen (gemäss Punkt 3).