

Werkvertrag zu vor Ort Serviceleistungen

Dieses Vertragswerk regelt diverse Kosten- und *Haftungsfragen* für die vor Ort Serviceleistungen der Firma Steinfels Hard- & Software / highdefinition.ch, kurz «HD» genannt sowie dem Kunden. Weiter schützt die Zusicherung entsprechender *Versicherungsleistungen* und Vorkehrungen das Eigentum des Kunden. Alle hier kommunizierten Preise sind inklusive 7.7% Schweizer MWSt.

Vertragspartner	Leistungsempfänger «Kunde»	Leistungserbringer
Version 1.4 / 11.12.2018		<input type="checkbox"/> Mitarbeiter HD <input type="checkbox"/> Subunternehmer
F. Steinfels Hard- & Software «HD» Frédéric Steinfels Seestrasse 110b 8610 Uster		
 <small>Unterschrift</small>	<hr/> <small>Unterschrift</small>	<hr/> <small>Unterschrift</small>
<hr/> <small>Ort, Datum</small>	<hr/> <small>Ort, Datum</small>	<hr/> <small>Ort, Datum</small>

Kosten

- Die **Anfahrtskosten** sind auf highdefinition.ch ersichtlich mit dem Wort «Anfahrt» in der Produktsuche. Beispiel Uster, eine Person, PW: CHF 50. Die Anfahrtskosten sind abhängig davon, wie weit Sie entfernt sind, wie viele Personen für die Arbeit notwendig sind und ob der Techniker mit der fahrenden Werkstatt erscheint oder ob ein interner Mitarbeiter mit dem Personenwagen anreist. Die Anfahrt wird pro Kalendertag einmalig verrechnet. Müssen nicht geplante Komponenten und Teile beschafft werden, erfolgt dies auf Arbeitszeit und Kilometergeld CHF 0.80.
- Die **Arbeitszeit** für die erste Person (Techniker, Handwerker, Informatiker, Elektroniker, Planer) wird mit CHF 150 pro Stunde pro Mann verrechnet. CHF 38 ist der Mindestbetrag («Viertelstundenpauschale»). Die Anfahrt gilt nicht als Arbeitszeit. Parkplatzsuche, Fahrzeug aus- und einladen und hochtragen, Arbeitsvorbereitung und Planung jedoch schon.
- Die Arbeitszeit für die zweite Person (**Hilfstechniker**) wird mit CHF 100 pro Stunde pro Mann verrechnet. Ohne Kommunikation im Vorfeld behält sich der Leistungserbringer vor, selber zu entscheiden, ob er den Auftrag **alleine oder zu zweit ausführt**.

Neudefekte

Bei *uns* gekaufte Produkte werden auf unsere Kosten ersetzt. Der zusätzliche Zeitaufwand wird dem Kunden *nicht verrechnet*. Sollte eine zusätzliche Anfahrt notwendig sein und sich nicht mit einer geplanten kombinieren lassen, dann ist auch diese *kostenlos*. HD übernimmt keine Kosten, die wegen der Unzugänglichkeit eines Produktes entstehen.

Herstellergarantie

Produkte von HD verfügen über die ganz normale Herstellergarantie, ausser es handelt sich um gebrauchte Waren die entsprechend gekennzeichnet sind auf dem Kaufbeleg. Die Laufzeit der Herstellergarantie ist im Normalfall zwei Jahre. Es gilt der Serviceablauf gemäss Hersteller. Einige Hersteller bieten sogenannten vor-Ort-Service. Dies ist meist nur eine Abholung der originalverpackten Ware durch einen Logistiker. Die Herstellergarantie umfasst keine kostenlosen Leistungen von HD.

Servicevertrag

Der Installationservice von HD ist *kein* automatischer Servicevertrag. Ausser bei Neudefekten sind *Serviceleistungen von HD prinzipiell kostenpflichtig*. Also auch im Fall der Inanspruchnahme der Herstellergarantie. Deshalb legen wir Ihnen die Produkte der «Solid» Versicherung ans Herz. Diese finden Sie in unserer Produktsuche. Mit Solid erweitern sie die Herstellergarantie auf sechs Jahre sowie die *Serviceleistungen* auf ein angenehmes Rundpaket:

- Abholung durch Logistiker oder Postversand: In der ganzen befahrbaren Schweiz sechs Jahre kostenlos.
- Abholung durch HD: Innert 20km um Uster kostenlos (ausserhalb gegen Wegpauschale), inklusive Demontage & Montage (max je 15 min, danach auf Arbeitszeit), Ersatzgerät falls vorhanden.

Individuelle Serviceverträge bieten wir auf Anfrage.

Originalverpackung

HD entsorgt Verpackungsmaterial *kostenlos* für Sie. HD empfiehlt, Verpackungen aufzubewahren. Falls dies nicht generell möglich ist, erwägt der Kunde, dies für schwere, sperrige oder wertvolle Geräte zu tun. Falls der Kunde dies auch nicht wünscht, erwägt er bitte die Schachteln bis zum vollständigen Test der Installation zu behalten.

- Ohne Originalverpackung können auch bei begründeten Rückabwicklungen Kosten zu Lasten des Kunden anfallen.
- 99% aller Transportschäden der Schweizer Post entstehen in Absenz der Originalverpackung. Ohne dieser kann es notwendig sein, Geräte umzuverpacken, eine passende Verpackung zu beschaffen, die Dienstleistung «Shuttle Service» in Anspruch zu nehmen oder persönlich an die Servicestelle zu liefern. Diese Dienstleistungen können zu Mehrkosten zu Lasten des Kunden führen und zwar in allen möglichen Typen von Servicefällen (Neudefekt, Herstellergarantie, reguläre Reparatur, erweiterte Garantie der Solid Versicherung).

Haftpflicht seitens HD oder Leistungserbringer an Mobiliar und Immobilien des Kunden

HD und der Leistungserbringer haften prinzipiell gesetzlich für verursachte Schäden an Mobiliar und Immobilien. Sie verfügen über eine Geschäftshaftpflichtversicherung. Diese übernimmt Schäden mit einem Zeitwert bis zu 5'000'000 CHF. Innerhalb von dieser Garantiesumme sind die Leistungen für Nutzungsausfall sowie Aus- und Einbaukosten auf je 500'000 CHF beschränkt. Der Kunde erklärt sich mit diesen Limiten einverstanden und haftet selbst für Kosten, die diese Summen überschreiten. HD übernimmt keine internen und externen Kosten, weder bei Erstellung noch im Garantiefall, die deshalb anfallen, weil Produkte unzugänglich sind (z.B. hinter/in Wänden). Kosten für Handwerker (Gipsler, Maler, Schreiner, ...) sind vom Kunden zu tragen.

Gewährleistung auf Dienstleistungen

Zusätzlich zur Haftung unter Punkt «Neundefekte» haftet HD für versteckte und offensichtliche Mängel an der von ihr geleisteten Arbeit. Offensichtliche Mängel müssen bei Arbeitsende beanstandet werden. Ist die Abnahme nicht möglich (Abwesenheit des Kunden), dann gilt die Frist von einer Woche. Versteckte Mängel muss der Kunde innerhalb von zwei Monaten melden. Selbstverständlich behebt HD auch später gemeldete Mängel, entscheidet jedoch selbst über die Anwendung von Kulanz. Wie schon unter Punkt «Haftpflicht» beschrieben, übernimmt HD keine Aus- und Einbaukosten, die wegen Unzugänglichkeit entstehen.

Protokoll

Kunde und Techniker bestätigen mit Initialen. Für einen reibungslosen Ablauf vor Ort fühlen Sie sich bitte frei, unangenehme oder problematische Punkte mit HD *im Voraus* abzusprechen.

ja	nein	Kunde	Techniker	Punkt	Protokoll
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		1	Der Techniker ist vor Ort. Er hat mit seiner Arbeit um _____ begonnen.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		2	Der Kunde hat das Vertragswerk gelesen und verstanden.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____	3	Der Techniker bestätigt: Er steht im Arbeitsverhältnis von HD und HD besitzt eine Geschäftshaftpflichtversicherung mit einer Maximalhaftung von CHF 500'000 / 5'000'000 wie oben beschrieben.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____	4	Der Techniker bestätigt, im Auftrag von HD zu arbeiten und besitzt selbst eine Geschäftshaftpflichtversicherung mit einer Maximalhaftung von CHF 500'000 / 5'000'000 wie oben beschrieben.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		5	Der Kunde bestätigt, mit den oben genannten Haftungslimiten einverstanden zu sein und haftet selber für Schäden, die diese übersteigen.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		6	Der Techniker erledigt den Auftrag alleine. Der Kunde ist damit einverstanden.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		7	Der Techniker erledigt den Auftrag mit einem oder mehreren Hilfst Technikern. Der Kunde ist damit einverstanden.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		8	Der Techniker erledigt den Auftrag mit Hilfe des Kunden. Der Kunde haftet für Eigenverschulden.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		9	Der Kunde erteilt den Auftrag auf Regie zu den beschriebenen Stundentarifen.
					Der Kunde erteilt den Auftrag als Pauschalleistung. Nur in Ausnahmefällen möglich. Muss im Voraus ausgemacht worden sein. Die Pauschale von CHF _____ enthält: _____ _____ Alle weiteren Dienstleistungen sind kostenpflichtig. Zb:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	10	_____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	11	Der Kunde erwartet die Ausführung ohne Kostenfolge (Kulanz, Geschenk oder Garantie). HD muss dies vorgängig akzeptiert haben.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	12	Der Kunde hat den Techniker vollständig über seinen Auftrag informiert.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	13	Der Kunde möchte, dass der Techniker den Auftrag mit HD im Detail (nochmals) abspricht.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	14	Für diesen Auftrag müssen Änderungen an der Bausubstanz vorgenommen werden (zB. Löcher bohren).
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	15	Falls Punkt 14 ja: Der Kunde hat dem Techniker alle notwendigen Pläne und Unterlagen ausgehändigt und übernimmt das Risiko für Vollständigkeit und Genauigkeit.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	16	Falls Punkt 14 ja: Der Kunde hat keine Pläne und weist den Techniker an, auf Kundenrisiko zu arbeiten.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	17	Der Techniker hat den Auftrag ausgeführt. Der Techniker ist voraussichtlich um _____ abfahrbereit. Es wurden _____ Stunden Pause gemacht.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	18	Der Kunde hat die Anlage überprüft und nimmt sie ab zur Entlastung von HD. Unter Vorbehalt versteckter Mängel.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	19	Der Kunde erteilt uns den Auftrag, die leeren Verpackungen zu entsorgen und dass er den Absatz zu diesen gelesen hat. Er hat mit dem Leistungserbringer die Geräte diskutiert, die nur mit deutlichen Mehrkosten transportiert werden können.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	20	Der Techniker hat den Auftrag nur teilweise ausgeführt. Es fehlt noch: _____ _____ _____
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	21	Falls Punkt 20 ja: Die Fortführung der Arbeit erfolgt zu den normalen Konditionen.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____	22	Falls Punkt 20 ja: Der Kunde wünscht die Fortführung der Arbeit kostenlos oder zu reduzierten Konditionen und wünscht eine Verhandlung mit HD. Kurzbegründung: _____ _____ _____