Ticket-Nr.

Kundendienstanforderung
Reklamationen

Mit diesem Formular beauftragen Sie Helios zur Durchführung des Kundendiensteinsatzes gemäß Helios AGB und Bedingungen für Helios Serviceleistungen in Verbindung mit den unten aufgeführten Kosten. Die Gewährleistungsfristen (Punkt 8 der AGB) sind bekannt. Helios ist berechtigt, unter Beachtung der Privatshäre des Endkunden Fotos des reklamierten Gerätes, der betroffenen Anlage und der Einbausituation zu erstellen.

*Pflichfelder: Es können nur vollständig ausgefüllte Formulare bearbeitet werden.

Großhändler / Helios-Kunde

Firma*
Helios KD-Nr.
Ansprechp.*
Straße/Nr.*
PLZ/Ort*
Telefon*
E-Mail*
Bestellnr.

Installateur

Firma*
Ansprechp.*
Straße/Nr.*
PLZ/Ort*
Telefon*/Handy
E-Mail

Installationsort/Endkunde

Name*
Ansprechp.*
Straße/Nr.*
PLZ/Ort*
Telefon*/Handy
E-Mail

Bitte kreuzen Sie an mit wem die Terminvereinbarung stattfinden soll: ☐ Installateur ☐ Installationsort/Endkunde Wunschtermin

Helios Produkt (siehe Gerätetypenschild)

Typenbezeichnung*
Artikel-Nr.*
Menge*
Produktionscode*
Helios AB-/RG-/LS-Nr.*

Gewünschte Tätigkeit*+ Besonderheiten

☐ Überprüfung + Instandsetzung durch Helios
☐ Überprüfung durch Helios + eigene Instandsetzung
Besonderheit
2. Besonderheit

Alle Helios Komponenten müssen ohne Hilfsmittel und ohne Demontage anderer Komponenten frei zugänglich sein.

Für eine flüssige Bearbeitung ist eine detaillierte Fehlerbeschreibung notwendig. Liegt uns diese nicht vor führt dies zu Verzögerungen (die Beschreibung „läuft nicht“ oder „ist defekt“ reicht nicht aus!).

Detaillierte Fehlerbeschreibung des Helios Gerätes*
(Beobachtung, Schadensbild, Störung)

Kosten des Kundendiensteinsatzes (zzgl. MwSt)

Stundensatz (Arbeitszeit + Fahrzeit 7:30 – 17:00 Uhr):
Helios Service-Techniker **103€/Std.**
Helios TGA-Einsatz **140€/Std.**

Fahrtkosten:
PKW/Kombi **1,10€/km**

Sofern kein von Helios zu vertretender Produktmangel vorliegt, ist der Einsatz (inklusive Teile) auch innerhalb der 12-monatigen Gewährleistung kostenpflichtig und nach Durchführung der Leistung ohne Abzug zu zahlen.

Einbau inkl. Inbetriebnahmeprotokoll erfolgte am:
Senden Sie uns bitte immer das Inbetriebnahmeprotokoll mit!

Besteht für das bemängelte Gerät eine 5 Jahre KWL-Systemgarantie?
Wird die Garantienummer nicht vermerkt oder die Nachweise nicht zur Verfügung gestellt, kann die Garantie bei der Bearbeitung nicht berücksichtigt werden. In diesem Fall gelten die Gewährleistungsfristen und Bedingungen unserer AGBs.

☐ Ja, Garantienummer:
☐ Ja, Wartungsnachweise inkl. Rechnungen der Originalfilter sind im Anhang (als Scan)

Der Helios Kundendienst kann ausschließlich eine elektrische Überprüfung und ggf. Instandsetzung an einem Helios Gerät vornehmen. Eine Anlagenüberprüfung oder Begutachtung obliegt dem Planer und Errichter und wird nicht vom Helios Kundendienst durchgeführt.

Achtung: Die Beauftragung muss zwingend von der E-Mail Adresse des bei Helios angelegten Kunden/Großhandels an werks-kd@heliosventilatoren.de gesendet werden.

Datum*
Name (Anforderer)*

Ticket-Nr.

Kundendienstanforderung
Reklamationen

1. Geltungsbereich
Für alle Serviceleistungen unseres Werkskundendienstes gelten ausschließlich die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen. Vertragsbedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn wir diesen nicht ausdrücklich widersprechen. Serviceleistungen können nur von Kunden, die mit uns in einer kaufmännischen Geschäftsbeziehung stehen, in Auftrag gegeben werden.

2. Serviceleistungen
Unsere Serviceleistungen umfassen insbesondere die Unterstützung bei Inbetriebnahmen, die Störungsbehebung und die Instandsetzung. Sie beziehen sich ausschließlich auf die von uns hergestellten und gelieferten Produkte. Bauseits erstellte Anlagen oder Anlagenteile sind nicht Gegenstand unserer Serviceleistung. Der Umfang der Serviceleistungen wird durch die Auftragsbestätigung oder, sofern eine solche nicht vorliegt, durch den Auftrag bestimmt. Wir sind berechtigt, die Serviceleistung auch durch externe Servicepartner, die von uns beauftragt werden, durchführen zu lassen.

3. Vergütung
Die Vergütung der Serviceleistungen erfolgt auf Grundlage der Auftragsbestätigung und der jeweils gültigen Preisliste für Kundendienstleistungen. Nicht ausdrücklich genannte Leistungen, die nachträglich auf Wunsch des Auftraggebers ausgeführt werden oder die zusätzlich zur Durchführung des Auftrags notwendig sind, werden zu den im Angebot genannten Verrechnungssätzen und zu den Preisen der jeweils gültigen Material- / Produktpreislisten in Rechnung gestellt. Die Kostentragungspflicht entfällt, sofern die Serviceleistungen im Rahmen der Gewährleistung von uns erbracht werden.

4. Pflichten des Auftraggebers
Der Auftraggeber stellt uns die Adressdaten zum Standort der Anlage einschließlich der Kontaktdaten einer Person vor Ort detailliert und vollständig zur Verfügung. Er stellt sicher, dass die Serviceleistung ungehindert zum vereinbarten Termin durchgeführt werden kann und uns die zur Durchführung des Auftrags erforderlichen Informationen rechtzeitig mitgeteilt werden. Hierzu zählen auch die detaillierten Anlagendaten wie z.B. Gerätetyp (Typenschild), das Alter des Geräts sowie das Regelungszubehör. Können die Serviceleistungen aus Gründen, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen, zum vereinbarten Termin nicht oder nicht vollständig erbracht werden, sind wir berechtigt, Schadensersatz zu verlangen. Verzögerungen, die durch Leistungsänderungen des Auftraggebers verursacht werden, gehen zu Lasten des Auftraggebers.

5. Gewährleistung
Für Mängel der Serviceleistungen und der verwendeten Produkte haften wir 12 Monate nach Abnahme der Leistung. Die Leistungen sind nach Fertigstellung unverzüglich abzunehmen. Unwesentliche Mängel sind im Abnahmeprotokoll festzuhalten und berechtigen den Auftraggeber nicht zur Verweigerung der Abnahme. Verzögert sich die Abnahme ohne unser Verschulden, gilt sie eine Woche nach Anzeige der Fertigstellung als erteilt. Mängel unserer Leistung hat uns der Auftraggeber unverzüglich anzuzeigen und uns innerhalb angemessener Frist die Gelegenheit zur Nachbesserung zu geben. Geschieht dies nicht, oder werden Änderungen oder Reparaturen durch den Auftraggeber oder Dritte ohne unsere Genehmigung vorgenommen, sind wir von der Mängelhaftung befreit. Die Gewährleistungsfrist beginnt durch Ersatzlieferungen und die Durchführung von Nachbesserungsarbeiten nicht erneut.

6. Allgemeine Bestimmungen
Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftraggeber und uns gilt ausschließlich deutsches Recht. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist das für unseren Geschäftssitz zuständige Gericht, wenn der Auftraggeber Kaufmann ist. Wir sind aber berechtigt, nach unserer Wahl eigene Ansprüche auch am Gerichtsstand des Auftraggebers geltend zu machen. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Im Übrigen gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer jeweils gültigen Fassung.