

# Service Richtlinien, Verrechnungssätze und Bedingungen



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	Voraussetzungen für einen Serviceeinsatz	3
	1.1 Hinweise zu Wartungen	3
<b>2</b>	Netto-Stundensätze und pauschale Leistungen	4
	2.1 Übersicht der Netto-Stundensätze sowie der pauschalen Leistungen	4
	2.2 Auslösung und Fahrtkosten	5
	2.3 Zuschläge für Mehr- und Feiertagsarbeit	5
<b>3</b>	Wartezeiten	6
<b>4</b>	Zeitnachweis	6
<b>5</b>	Abrechnung und Zahlung	6
<b>6</b>	Werkzeug- und Maschinenkosten	7
<b>7</b>	Sonstiges	7

# Service Richtlinien, Verrechnungssätze und Bedingungen

Die Service Richtlinien geben Auskunft über die Kosten für die Entsendung von Fachpersonal zu einem Serviceeinsatz. Sie sind gültig bis auf Widerruf ab dem 1. Januar 2021.

Der **Einsatz unserer Servicetechniker** bzw. durch Reflex autorisierter Servicepartner erfolgt **ausschließlich auf Grundlage der Kundendienstbeauftragung** zu den nachstehenden Bedingungen: Bei Beauftragung deutscher Servicekräfte zu Auslandseinsätzen sind die landesspezifischen Meldepflichten in Übereinstimmung mit der jeweiligen im Land geltenden Rechtslage einzuhalten bzw. anzuwenden. Reflex behält sich vor, Auslandseinsätze in Abstimmung mit den jeweiligen verbundenen Unternehmen vorzunehmen.

Zur Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufs, insbesondere bei Inbetriebnahmen, benötigen wir die von Ihnen vollständig ausgefüllte Beauftragung. Erhältlich unter [www.reflex.de/services-downloads/after-sales-service/beauftragung](http://www.reflex.de/services-downloads/after-sales-service/beauftragung). Um den Serviceeinsatz planen zu können, bitten wir darum, Ihrerseits eine **Vorlaufzeit von 2 Wochen** einzuplanen.

## Art des Vertrages

Der Servicevertrag stellt einen eigenständigen Vertrag dar, der sich von anderen vertraglichen Vereinbarungen als Einzelvertrag abgrenzt. Serviceleistungen wie Inbetriebnahme, Wartung oder Instandsetzung finden ausschließlich im eigenen Produktbereich statt.

Reflex Produkte sind bestimmungsgemäß im Rahmen der einschlägigen Normen, Gesetze und Verordnungen zu verwenden. Zur bestimmungsgemäßen Verwendung gehören ebenfalls das Beachten der jeweiligen Montage-, Betriebs- und Wartungsanleitung sowie insbesondere die Einhaltung der Inspektions- und Wartungsbedingungen.

Nach Rechnungslegung gelten Einsätze als abgeschlossen. Folgeeinsätze sind erneut zu beauftragen.

Beauftragen Sie den Reflex Kundendienst ganz einfach online:



[reflex.de/services-downloads/  
after-sales-service/beauftragung/](http://reflex.de/services-downloads/after-sales-service/beauftragung/)



# 1 Voraussetzungen für einen Serviceeinsatz

Um Wartezeiten und damit unnötige Kosten zu vermeiden, sind folgende Voraussetzungen für die Anreise und den Beginn von Servicearbeiten, insbesondere von Inbetriebnahmen, sicherzustellen:

- **Sicherstellung der Spannungsversorgung** unter Einhaltung der zum Zeitpunkt der Installation geltenden anerkannten Regeln der Technik sowie sämtlicher einschlägiger Gesetze und Verordnungen.
- **Bestimmungsgemäße Installation bzw. Einbindung in das Hauptsystem** unter Einhaltung der zum Zeitpunkt der Installation gültigen Montage-, Betriebs- und Wartungsanleitungen.
- Bei Inbetriebnahmen von Druckhaltestationen/Anlagentechnik, beispielsweise Variomat oder Reflexomat, sind die **Behälter vor der Inbetriebnahme im entleerten Zustand bereitzustellen**.

## Hinweis!

Durch die Bereitstellung der Anschlüsse, wie zuvor beschrieben, werden Wartezeiten und gegebenenfalls eine erneute Anreise und die damit verbundenen Kosten vermieden, siehe Kapitel 3 „Wartezeiten“ auf Seite 6.

## Exportkontrolle!

Für technische Dienstleistungen mit bestimmten Endverwendungszusammenhängen bestehen außenwirtschaftsrechtliche Restriktionen, die zu Genehmigungspflichten und Verboten führen können. Ausgeschlossen sind daher generell Dienstleistungen jeglicher Art im Zusammenhang mit:

- der Entwicklung, der Herstellung, der Handhabung, dem Betrieb, der Wartung, der Lagerung, der Ortung, der Identifizierung oder der Verbreitung von chemischen oder biologischen Waffen oder Kernwaffen oder sonstigen Kernsprengkörpern oder der Entwicklung, der Herstellung, der Wartung oder der Lagerung von Flugkörpern, die für die Ausbringung derartiger Waffen geeignet sind (weltweit);
- einer militärischen Endverwendung, z.B. Installationen und Instandsetzungen von militärischem Gerät in Waffenembargoländern;
- der Errichtung, der Wartung oder dem Betrieb von zivilen kerntechnischen Anlagen (z.B. Schwerwasseranlagen, Kernkraftwerke) in den Ländern Algerien, Irak, Iran, Israel, Jordanien, Libyen, die Demokratische Volksrepublik Korea, Pakistan oder Syrien. Auch zu anderen Endverwendungen können z.B. in speziellen Länderembargos Beschränkungen vorliegen.

Wir behalten uns eine diesbezügliche Prüfung und die Anforderung entsprechender Informationen vom Empfänger vor. Im Falle des Vorliegens derart kritischer Verwendungszusammenhänge sind wir berechtigt, die Dienstleistung abzulehnen. Ist ein behördliches Genehmigungsverfahren möglich und sinnvoll, ist der Kunde uns gegenüber zu entsprechender Mitwirkung, Transparenz und Informationsbeschaffung verpflichtet.

## 1.1 Hinweise zu Wartungen

Bei Wartungen müssen Druckbehälter wasserseitig entleert werden.

- Sofern die Anlagenflüssigkeit aufzufangen ist, stellt das einen besonderen Aufwand dar, der in der Standardpauschale nicht enthalten ist. Entsprechend ist dies in der Beauftragung auszuweisen.
- Ersatzflüssigkeiten sind durch den Besteller/Betreiber bereitzustellen.

Sofern Wartungsarbeiten in Systemen, beispielsweise bei Wiederbefüllung, Störungen auslösen können, ist durch den Besteller/Betreiber das Reflex Wartungspersonal vor Aufnahme der Arbeit in schriftlicher Form entsprechend zu informieren.

## 2 Netto-Stundensätze und pauschale Leistungen

Es gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Die tariflich festgesetzte wöchentliche Arbeitszeit beträgt 35 Stunden im Rahmen der 5-Tage-Woche (Montag bis Freitag)
- Reise-, Lauf- und Wartezeiten werden nach Aufwand berechnet
- In den Pauschalen sind die Reisezeiten enthalten

### 2.1 Übersicht der Netto-Stundensätze sowie der pauschalen Leistungen

Nr.	Leistungsbeschreibung	Artikel-Nr.
	Die Pauschalsätze beziehen sich auf Standardanlagen Druckhaltestationen wie Variomat Giga als Heißwasser- bzw. Sonderanlage	Auf Anfrage
<b>1</b>	<b>Fachpersonal, Stundensätze</b>	
	Einsatz von Fachpersonal nach Aufwand Serviceingenieur/Projektleiter Servicetechniker	122,00 € 91,20 €
<b>2</b>	<b>Druckhaltestationen, Pauschalen</b>	
	Inbetriebnahme von pumpen- bzw. kompressorgesteuerten Druckhaltestationen: In der Kategorie 1 (1 Pumpe) In der Kategorie 2 (2 Pumpen) Weitere Anlage am selben Tag/Ort Kategorie 1 (1 Pumpe) Weitere Anlage am selben Tag/Ort Kategorie 2 (2 Pumpen) IBN Fillsoft in Verbindung mit Fillmeter, Fillcontrol Plus Compact IBN Fillcontrol Plus IBN Variomat Giga mit zwei Pumpen	435,00 € 520,00 € 340,00 € 340,00 € 316,00 € 316,00 € Auf Anfrage
	Wartung: In der Kategorie 1 (1 Pumpe) In der Kategorie 2 (2 Pumpen) Weitere Anlage am selben Tag/Ort Kategorie 1 (1 Pumpe) Weitere Anlage am selben Tag/Ort Kategorie 2 (2 Pumpen) Wartung Variomat Giga mit zwei Pumpen	477,00 € 583,00 € 340,00 € 340,00 € Auf Anfrage
<b>3</b>	<b>Wiederkehrende Prüfungen an Druckanlagen gemäß BetrSichV; Betriebssicherheitsverordnung</b>	
	Wiederkehrende Prüfungen an überwachungsbedürftigen Anlagen gemäß BetrSichV Anhang 1; (zu § 6 Absatz 1 Satz 2) Abschnitt 4 (Druckanlagen) durch zur Prüfung befähigte Person (Abschnitt 4 Absatz 3): 1. Abschn. 4, Abs. 4: Prüfungen vor Inbetriebnahme und nach prüfpflichtigen Änderungen 2. Abschn. 4, Abs. 5: Wiederkehrende Prüfungen von Anlagen und Anlagenteilen 3. Alternativ zu „2.“: Abschn. 4, Abs. 5 unter Anwendung Abs. 5.7	Auf Anfrage  Je nach Zuordnung der Prüfgruppe

### Mehrwertsteuer

Alle vorgenannten Beträge und Zusatzkosten verstehen sich zuzüglich der am Tag der Lieferung/Leistung jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Dies in Abhängigkeit der Steuerschuldnerschaft des Leistungsempfängers bei Bauleistungen nach § 13b Abs. 5 Satz 2 i. V. m. Abs. 2 Nr. 4 UStG. (Reverse Charge Verfahren).

## 2.2 Auslösung und Fahrtkosten

Die Auslösung von Fachpersonal erfolgt gemäß der gesetzlichen Vorgaben:

- Übernachtungskosten werden nach tatsächlichem Aufwand berechnet
- Bei Bahnfahrten oder Flugreisen werden die Kosten der 2. Klasse und anfallende Zuschläge für den Transport von Gepäck und Montagewerkzeug berechnet
- Fahrten mit einem werkseigenen Fahrzeug oder einem Mietfahrzeug werden berechnet
- Fahrten mit einem werkseigenen Fahrzeug oder einem Mietfahrzeug, die beispielsweise zur Beschaffung von Material notwendig sind, werden berechnet

### Berechnungsgrundlage bei Fahrten mit einem werkseigenen Fahrzeug oder einem Mietfahrzeug

Fahrzeug	Kosten
Mietfahrzeug	Nach Aufwand
Servicefahrzeug	1,10 € pro Kilometer
Wir behalten uns vor, die Auswahl des Beförderungsmittels nach unseren betrieblichen Belangen vorzunehmen. Die Kosten der tariflichen Familienfahrten werden zusätzlich berechnet.	

## 2.3 Zuschläge für Mehr- und Feiertagsarbeit

Für Mehr- und Feiertagsarbeiten werden folgende Zuschläge erhoben:

Zeitraum	Zuschläge
Für die beiden ersten täglichen Mehrarbeitsstunden	25 % pro Arbeitsstunde
Ab der dritten täglichen Mehrarbeitsstunde	50 % pro Arbeitsstunde
Nachtarbeit, sofern sie Mehrarbeit ist	50 % pro Arbeitsstunde
Samstagsarbeit	50 % pro Arbeitsstunde
Sonntagsarbeit	70 % pro Arbeitsstunde
Silvester, Ostermontag, 1. Mai, Pfingstmontag, Heiligabend	150 % pro Arbeitsstunde
Übrige gesetzliche Feiertage	100 % pro Arbeitsstunde
Für besondere Arbeitsbedingungen:* <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeiten in Höhen ab 5 Metern</li> <li>• Schmutzintensive Arbeiten</li> <li>• Arbeiten in übermäßig kalten oder warmen Räumen</li> <li>• Arbeiten, die einen größeren Kleiderverbrauch verursachen</li> </ul>	20 % pro Arbeitsstunde

\* Falls zutreffend, werden die besonderen Arbeitsbedingungen vom Servicetechniker auf den Kundendienstberichten vermerkt.

## 3 Wartezeiten

Arbeiten zur Aufnahme, Fortführung oder Abnahme von Serviceleistungen sowie Probeläufe oder Inbetriebnahmen sollten nicht verzögert werden. Verzögerungen, die wir nicht zu vertreten haben,

werden nach Aufwand berechnet. Darin enthalten können ggf. die Kosten einer erneuten Anreise sein.

## 4 Zeitnachweis

Der Kunde ist zur Abnahme der Serviceleistung verpflichtet, sobald ihm deren Beendigung angezeigt wird. Verzögert sich die Abnahme ohne unser Verschulden, so gilt diese nach Ablauf einer Woche seit Anzeige der Beendigung als erfolgt, sofern bis dahin keine schriftliche Einwendung uns gegenüber erhoben wird.

Mit seiner Unterschrift auf dem Regiebericht bestätigt der Kunde die vertragsgemäß durchgeführ-

te, mängelfreie Serviceleistung. Die Abrechnung erfolgt nach den vom Auftraggeber unterzeichneten Leistungen aus den Inbetriebnahme- oder Wartungsprotokollen bzw. Serviceberichten.

Auch bei Festpreisvereinbarungen zeichnet der Auftraggeber bzw. eine autorisierte Person mit Schlüsselbefugnis die Regieberichte ab. Sie dienen dann als Kontrollbeleg für die Auftragsabwicklung.

## 5 Abrechnung und Zahlung

Die Abrechnung der geleisteten Arbeitszeiten erfolgt wöchentlich oder gemäß Abschluss der

erbrachten Leistungen. Die Rechnungsbeträge sind sofort nach Rechnungslegung fällig.

## 6 Werkzeug- und Maschinenkosten

In den Stundensätzen sind Werkzeugkosten für Kleinwerkzeuge enthalten. Anfallende Kosten für den Einsatz von Werkzeugen über diesen Rahmen hinaus werden gesondert in Rechnung gestellt. Die Firma Reflex Winkelmann GmbH behält sich vor, für Nebenkosten, Kleinmaterial, Schmiermittel, Bauaufsicht und dergleichen einen Zuschlag von 3 % auf den Rechnungsbetrag zu erheben.

Folgende Spezialwerkzeuge sind beispielhaft aufgeführt und werden zusätzlich berechnet:

- Hebevorrichtungen
- Montagebühnen
- Schweißgeräte

## 7 Sonstiges

Reflex behält sich vor, bei nachträglichen Änderungen von Rechnungen einen Bearbeitungszuschlag von 5 % zu erheben.

Nachweisliche Kosten durch externe Leistungen, Zulieferungen, spezielle bzw. andere Leistungen sowie Kosten für kundenspezifische Anforderungen, Unterweisungen oder andere besondere Arbeitsschutzmaßnahmen werden mit einem Verwaltungszuschlag von 15 % an den Auftraggeber weiterverrechnet.

Sofern Reflex Servicetechniker im Bereich des Auftraggebers direkt oder indirekt tätig sind, übernimmt der Betreiber bzw. in Übereinstimmung mit der jeweils gültigen Betriebssicherheitsverordnung der Arbeitgeber die Fürsorgepflichten gegenüber den Reflex Einsatzkräften.

## Reflex Werkskundendienst

Werkskundendienst: +49 2382 7069-9505  
Technische Hotline: +49 2382 7069-9546  
Kaufmännische Abwicklung: +49 2382 7069-7505  
E-Mail: aftersales@reflex.de

KD/SR/202012.V0.1/DE  
Technische Änderungen vorbehalten



Thinking solutions.

Reflex Winkelmann GmbH  
Gersteinstraße 19  
59227 Ahlen, Germany

Telefon: +49 2382 7069-0  
Telefax: +49 2382 7069-588  
[www.reflex.de](http://www.reflex.de)