

Hellmer & Triantafyllou
Computer-Systeme GmbH
Service & Support
Dornierstraße 30
73730 Esslingen

Kundennummer _____

Ansprechpartner _____

Firma _____

Strasse _____

PLZ, Ort _____

Email _____

Telefon _____

FAX _____

Mobil _____

Service-Auftrag Online

Nr. _____

CASE/RMA Nr. _____

Senden Sie diesen Service-Auftrag **komplett ausgefüllt** an unsere
Service-Fax-Hotline: Nummer 0711/ 93 18 93- 18

Sollten Sie kein Faxgerät haben, rufen Sie uns an unter:
Telefon 0711/ 93 18 93- 0

oder schicken ein Mail an service@btcomp.de

Bitte machen Sie hier Ihre Angaben zur Systemkonfiguration:

Geräte Typ / Modell: _____

System-Software-Version: _____

Admin Zugang - bei Softwareproblemen: _____

Mitgeliefertes Zubehör: _____

Bekannte Schäden an der Hardware (z.B. Kratzer, Dellen, etc.): _____

Angaben zur Abrechnung :

- Garantie (Kaufbeleg mit SN wird benötigt)
- Apple Reparaturprogramm
- Kostenpflichtig (Kostenvoranschlag 60,- Euro)
(Der Betrag kann bei Reparatur zu 50% angerechnet werden.)
- Datensicherung/Rettung erwünscht
(Anfallende Kosten werden nach Aufwand als Support abgerechnet.)
- Email Adresse kann an Apple oder Dritte weitergegeben werden
- Informationen zur Hardware dürfen an Apple übergeben werden

Seriennr. _____

Kaufdatum _____

Ausführliche Fehlerbeschreibung - je genauer desto besser

Sporadischer Defekt

Ständiger Defekt

Der Kunde ist für seine Daten verantwortlich! Eine aktuelle Datensicherung ist vorhanden ja / nein

ES GELTEN UNSERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SERVICELEISTUNGEN, DIE IHNEN BEKANNT SIND ODER AUF ANFORDERUNG ZUGESANDT WERDEN.

Datum: _____

Unterschrift: _____

Geschäftsbedingungen für Service-Leistungen

1. Leistungen müssen schriftlich / fernschriftlich bei der Hellmer & Triantafyllou Computer-Systeme GmbH, Esslingen angefordert werden:

Hellmer & Triantafyllou Computer-Systeme GmbH	
Postanschrift	Dornierstraße 30, 73730 Esslingen am Neckar
Telefon:	(0711) 93 18 93 - 0
Telefax:	(0711) 93 18 93 - 18

2. Für erbrachte Leistungen werden folgende Sätze in Rechnung gestellt:

	Stundensätze Montag bis Freitag in der Zeit von			Samstags		Sonn- und Feiertags
	9:00 - 17:00 Uhr	17:00 - 19:00 Uhr	ab 19:00 Uhr	bis 4 Std.	ab 4 Std.	
Service, Installation	119,00 EUR	+ 25%	+ 50%	+ 25%	+ 50%	+ 100%
Support*	160,65 EUR	+ 25%	+ 50%	+ 25%	+ 50%	+ 100%

3. Reisezeit, Spesen und Kilometergeld werden pauschal aufgrund der jeweils zutreffenden Entfernungzone in Rechnung gestellt. Während der normalen Arbeitszeiten gelten folgende Pauschalsätze:

	Entfernung	Satz
Zone 1	bis maximal 10 km	47,60 EUR
Zone 2	bis maximal 25 km	95,20 EUR
Zone 3	bis maximal 50 km	178,50 EUR
Zone 4	bis maximal 75 km	261,80 EUR
Zone 5	über 75 km	auf Anfrage

Für Service-Einsätze nach besonderer Vereinbarung außerhalb der normalen Geschäftszeiten wird ein Aufschlag von 25% erhoben. Bei den aufgeführten Entfernungszonen handelt es sich um einfache Strecken in Luftlinie gemessen, ausgehend von Esslingen/Neckar.

4. Reparaturen werden soweit möglich in Esslingen durchgeführt.
- 4a. Der Anspruch auf Garantie ist vom Kunden mit einer Rechnung nachzuweisen. Auf der Rechnung muss die Seriennummer der Hardware vermerkt sein.
- 4b. Die Instandsetzung von Geräten und Baugruppen wird nach Arbeitszeit und Material berechnet.
- 4c. Baugruppen, die als Austauschteile gelten, können nach der jeweils gültigen Austauschpreisliste berechnet werden.
- 4d. Transport- und Versicherungskosten gehen zu Lasten des Einsenders.
5. Die Gewährleistung für Ersatzteile und Reparaturen außerhalb der Garantie beträgt 12 Monate. Die Hellmer & Triantafyllou Computer-Systeme GmbH beseitigt die an reparierten Gegenständen durch sie bzw. ihre Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen schuldhafte verursachten Schäden bis zu einer Höhe von 25.000,- EUR. Alle anderweitigen Ansprüche des Kunden, insbesondere Ansprüche auf Ersatz von Folgeschäden, gleich aus welchen Gründen, sind ausgeschlossen.
6. Die Rechnungsbeträge für Service-Leistungen sind **bar** zu bezahlen.
7. Im Sonstigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Hellmer & Triantafyllou Computer-Systeme GmbH, Esslingen.

* beinhaltet alle Softwareprobleme.