



ALLGEMEINE BEDINGUNGEN  
SERVICEVERINBARUNGEN

AWIPLUS



Technische Änderungen vorbehalten (01.03)

AWITE BIOENERGIE GMBH | GRÜNSEIBOLDSDORFER WEG 5 | D - 85416 LANGENBACH  
TEL. + 49 (0) 8761- 72162 - 0 | FAX + 49 (0) 8761- 72162 - 11 | INFO@AWITE.DE | WWW.AWITE.DE

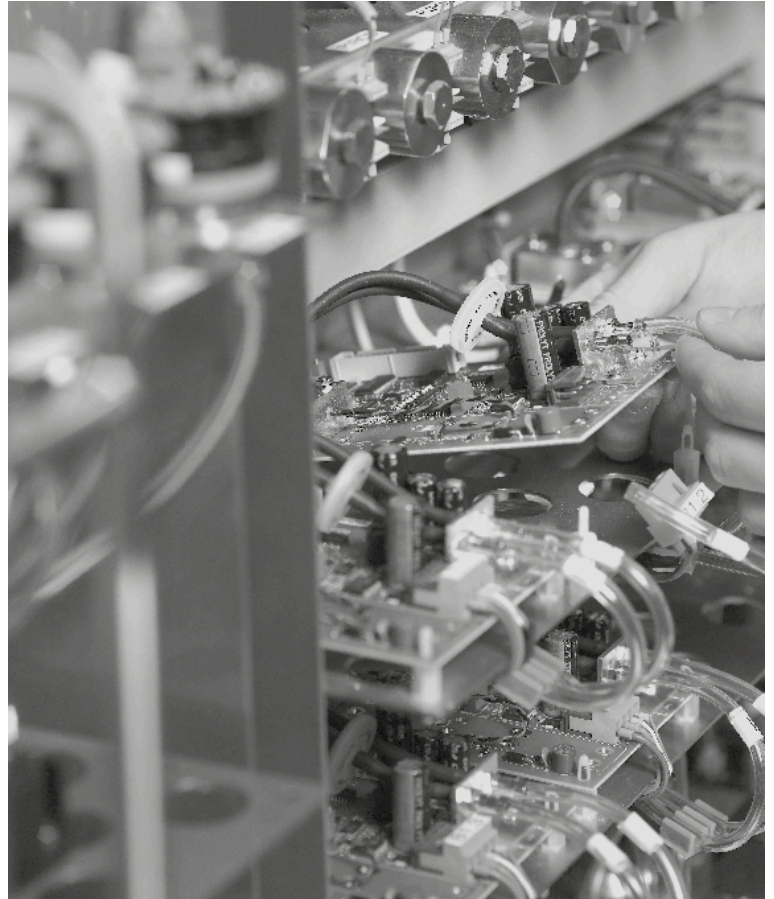
# SERVICEVEREINBARUNGEN

WARTUNG DER GASANALYSE		SVEN	MATTS	LARS
<b>Intervall</b>	Das empfohlene Wartungsintervall beträgt, abhängig vom System, zwischen 6 und 12 Monate. Eine Wartung ist bei Messgeräten empfehlenswert, um die Messgenauigkeit der einzelnen Sensoren dauerhaft zu gewährleisten.	1/Jahr	1/Jahr	2/Jahr
<b>Anfahrt, Stunden &amp; Nebenkosten</b>	Es sind alle in Verbindung mit der Anfahrt verbundenen Kosten, wie zum Beispiel Fahrzeit, Fahrzeugkosten (Treibstoff, Maut, etc.) und Übernachtungs- bzw. Verpflegungskosten, enthalten.	+	+	+
<b>Sichtkontrolle</b>	Das System wird auf äußerlich erkennbare Mängel, wie zum Beispiel Schäden am Gehäuse, Korrosion an Kabeln oder Zustand der Kondensatabscheider, geprüft und diese gegebenenfalls behoben. Die Bewahrung des Sollzustands und der Funktion des Gasanalyse-Systems einschließlich der Beseitigung von betriebsbedingten Verunreinigungen stehen im Fokus bei der optischen Kontrolle des Gasanalyse-Systems. Bei jeder Wartung wird der aktuelle Zustand des Gasanalyse-Systems dokumentiert.	+	+	+
<b>Funktionstest</b>	Der Funktionstest wird laut Wartungsprotokoll durchgeführt. Hier werden Punkte wie zum Beispiel die interne Spannungsversorgung, Status des Gaskühlers, Dichtigkeit des gasführenden Teils und die Funktion des Wassersensors geprüft. Nach der Kalibrierung wird ein kompletter Messzyklus durchgeführt, um alle möglichen Zustände des Systems zu überprüfen.	+	+	+
<b>Kalibrierung aller Sensoren</b>	Die Kalibrierung der Null- und Messpunkte wird mit speziell auf die individuelle Gerätekonfiguration angepasstem Kalibriergas durchgeführt. Die Signalgrenzen sowie die Signalsteigerungen der Sensoren werden zur Gewährleistung eines störungsfreien Betriebs des Gasanalyse-Systems überprüft.	+	+	+
<b>Austausch von Kleinteilen</b>	Austausch von Kleinteilen (Gasanalyse-System intern) wie Filtermaterial, Leitungen und sonstiges Verbrauchsmaterial. Bei jeder Wartung werden die folgenden Filtermaterialien getauscht: Druckfilter, Microfilter, Filter der Gasentnahmestellen und, falls vorhanden, der Schwefelwasserstofffilter. Ersatzteile und Sensoren sind nicht im Leistungsumfang enthalten.	+	+	+
<b>Terminplanung</b>	Die Wartungstouren werden im Normalfall mehrere Wochen im Voraus von uns geplant und die Wartungstermine frühzeitig an den Kunden übermittelt.	nach Verfügbarkeit	nach Verfügbarkeit	nach Kundenwunsch
<b>SUPPORT</b>				
<b>telefonisch mo-fr (8:00 - 17:00 h)</b>	Unser Servicetelefon ist von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr unter der Telefonnummer 08761-721 62 -30 erreichbar.	25 %	+	+
<b>telefonisch sa-so &amp; feiertags</b>	Für Notfälle am Wochenende und Feiertagen steht Ihnen unser Notfalltelefon unter der Nummer 0180 5 awigas bzw. 0180 5 294427 zur Verfügung.	-	50 %	+
<b>AwRemote</b>	Nach Möglichkeit rüsten wir unsere AwRemote-Schnittstelle an Ihrem Gasanalyse-System nach (Technische Umsetzbarkeit abhängig von Panel des Gasanalyse-Systems). Für AwRemote wird eine Internetverbindung (DSL) benötigt. Mit AwRemote können Sie jederzeit auf Ihr Gasanalyse-System zugreifen und wir können Sie über den Fernzugriff jederzeit technisch unterstützen.	+	+	+

WARTUNG DER GASANALYSE		SVEN	MATS	LARS
<b>Supportleistungen vor Ort</b>	Die inkludierten Supportleistungen vor Ort beziehen sich auf die Durchführung gemeinsam mit der Regelwartung. Sollte ein außerplanmäßiger Support vor Ort benötigt werden, muss die Anfahrt gesondert berechnet werden. Bei Schäden oder Ausfällen zwischen den Wartungsintervallen, die nicht auf telefonischem Weg zu erledigen sind, ist Awite bemüht innerhalb 48 h den Schaden zu beheben.	nach Aufwand	bis zu 2 h inklusive	inklusive
<b>TELEFONISCHE REAKTIONSZEIT BEI STÖRUNGEN</b>				
<b>telefonisch mo-fr (8:00 - 17:00 h)</b>	Die zugesicherte Reaktionszeit garantiert Ihnen eine umgehende Bearbeitung Ihrer Anfrage. Wir sind bemüht Ihnen schnellstmöglich eine Problemlösung anbieten zu können.	8 h	4 h	2 h
<b>telefonisch sa-so &amp; feiertags</b>	Am Wochenende und an Feiertagen garantieren wir Ihnen am Tag, zwischen 8:00 und 17:00 Uhr, eine Annahme Ihres Anliegens innerhalb von 4 Stunden. In der Nacht, zwischen 17:00 bis 8:00 Uhr, eine Annahme innerhalb von 8 Stunden.	4 h / 8 h	4 h / 8 h	4 h / 8 h
<b>ERSATZTEILE &amp; VERSAND</b>				
<b>Rabatt</b>	Der Rabatt ist gültig für Ersatzteile und Erweiterungen, welche am bestehenden Gasanalyse-System durchgeführt werden. Hier ist zu beachten, dass der Rabatt nur auf Hardware gewährt werden kann. Alle weiteren Leistungen sind von der Rabattierung ausgenommen.	2 %	4 %	6 %
<b>Kostenloser Versand</b>	Der kostenlose Versand bezieht sich ausschließlich auf Teile, welche mit einem Paketdienst versendet werden können. Bei Ersatzteilen oder Erweiterungen, welche mit einer Spedition zu versenden sind, werden die anfallenden Kosten berechnet.	-	+	+
<b>Kostenloser Express-Versand</b>	Auf Kundenwunsch kann auch ein Expressversand durchgeführt werden, im Normalfall wird aber ein Standardversand durchgeführt.	-	-	+
<b>Rabatt System-Wiederbeschaffung</b>	Wollen Sie ihr altes System ersetzen, so erhalten Sie mit bestehendem Wartungsvertrag einen Rabatt auf das Neusystem. Der Wartungsvertrag wird auf das Neusystem angepasst.	3 %	7 %	10 %
<b>Abrechnungsintervall</b>	Die Abrechnung erfolgt zu Beginn des Abrechnungszeitraums	jährlich	jährlich	halbjährlich
<b>Beginn</b>	Die Servicevereinbarung beginnt mit Unterzeichnung des Angebots. Die Abrechnung erfolgt automatisch alle 12 Monate. Die Durchführung der Wartung erfolgt innerhalb von 12 Monaten und wird im Vorfeld kommuniziert			
<b>Laufzeit, Verlängerung, Kündigung</b>	Die Laufzeit der Servicevereinbarung beträgt 12 Monate und verlängert sich automatisch bei Nichtkündigung um weitere 12 Monate. Die Kündigung muss für beide Parteien 3 Monate vor Ablauf der Servicevereinbarung erfolgen.	12 Monate	12 Monate	12 Monate
<b>Preissteigerung</b>	Die Preissteigerung ist auf maximal 5% pro Jahr begrenzt			

#### Allgemeine Fußnoten:

Schäden durch unsachgemäße Bedienung oder Betrieb außerhalb der angegebenen Betriebsbedingungen sind durch den Wartungsvertrag nicht abgedeckt. Bitte beachten Sie hier unsere Dokumentationen und AGB's. Werden Erweiterungen am Gasanalyse-System durchgeführt oder ändert sich der Standort des Gasanalyse-Systems ist eine Erhöhung des jährlichen Serviceentgelts nicht ausgeschlossen. Dies ist im Einzelfall zu prüfen und entsprechend zu kommunizieren. Die Awite Bioenergie GmbH stellt auf Wunsch innerhalb von 2 Wochen nach Ausführung der oben aufgeführten Arbeiten eine Dokumentation mittels eines Kalibrierzertifikats zur Verfügung. Des Weiteren wird zur Archivierung der Messdaten & des aktuellen Standes des Gasanalyse-Systems eine Sicherung der Konfiguration angelegt. Bei der Durchführung der jährlichen Wartung können Unterbrechungen des Normalbetriebs am Gasanalyse-System vorkommen. Sollten durch die Unterbrechung Ertragsausfälle entstehen so ist die Awite Bioenergie GmbH nicht verpflichtet diese zu übernehmen. Um Ertragsausfälle zu vermeiden sprechen Sie uns im Vorfeld auf etwaige Besonderheiten an Ihrer Anlage an. Wir sind bemüht eine Lösung des Problems zu Ihrer vollsten Zufriedenheit zu finden. Bei telefonischem Support wird von Montag bis Freitag jede angefangene Viertelstunde und an Wochenenden und Feiertagen jede angefangene Stunde berechnet.



Stand 26.11.2020

AWITE BIOENERGIE GMBH | GRÜNSEIBOLDSDORFER WEG 5 | D - 85416 LANGENBACH  
TEL. + 49 (0) 8761- 72162 - 0 | FAX + 49 (0) 8761- 72162 - 11 | [info@awite.de](mailto:info@awite.de) | [www.awite.de](http://www.awite.de)