



## Service-, Reparatur- und Montagebedingungen der Ernst Boettger GmbH, Bremen ab 01. Oktober 2023

 <b>BOETTGER</b> GroßküchenService	<b>- Wer wir sind .....</b>	<b>2</b>
	<b>Boettger – Lösungen nach Maß.....</b>	<b>2</b>
	<b>Boettger – Kompetent, persönlich, vernetzt.....</b>	<b>2</b>
	<b>Boettger – Ganzheitliche Betreuung .....</b>	<b>2</b>
	<b>Boettger – Expertise und Branchenwissen.....</b>	<b>2</b>
 <b>BOETTGER</b> GroßküchenService	<b>- Team .....</b>	<b>2</b>
	<b>Unser Kernteam .....</b>	<b>2</b>
	<b>Erfahrene Servicetechniker .....</b>	<b>3</b>
	<b>Unsere Spezialisten .....</b>	<b>3</b>
	<b>Vorteile - Service aus einer Hand .....</b>	<b>3</b>
	<b>1.) Stundenverrechnungssätze Kernarbeitszeit .....</b>	<b>4</b>
	<b>2.) Zuschläge für Überstunden.....</b>	<b>4</b>
	<b>3.) Tarife und Zuschläge Notdiensteinsätze (außerhalb der regulären Arbeitszeit).....</b>	<b>4</b>
	<b>4.) Reisekosten.....</b>	<b>4</b>
	<b>5.) Stornierung von Service-, Wartungs-, und Montageaufträgen .....</b>	<b>4</b>
	<b>6.) Vergebliche Anfahrt nach Terminabsprache .....</b>	<b>5</b>
	<b>7.) Feststellung der Betriebssicherheit .....</b>	<b>5</b>
	<b>8.) Barauslagen.....</b>	<b>5</b>
	<b>9.) Ersatzteile.....</b>	<b>5</b>
	<b>10.) Gewährleistungs- oder Garantieeinsätze (Mängelbeseitigung in der Gewährleistungsfrist) an den durch uns gelieferten Geräten.....</b>	<b>5</b>
	<b>11.) Abrechnungsintervalle .....</b>	<b>5</b>
	<b>12.) Verjährungsfristen .....</b>	<b>6</b>
	<b>13.) Managementgebühren für die Abwicklung, Organisation und Bearbeitung von Serviceaufträgen durch Partnerunternehmen bzw. anderen Gewerken.....</b>	<b>6</b>
	<b>14.) Sonderkonditionen .....</b>	<b>6</b>



**BOETTGER**  
GroßküchenService - **Wer wir sind**

### Boettger – Lösungen nach Maß

Die im Jahr 1951 in Bremen als Handelshaus für Elektrotechnik gegründete und seit 1960 als Großküchenhandel tätige Ernst Boettger GmbH ist heute ein leistungsfähiges mittelständisches Unternehmen für Großküchentechnik und Medizinprodukte in Norddeutschland. Unser umfangreicher Service ist uns ein persönliches Anliegen. Jeder Kunde ist individuell, mit eigenen Prioritäten, Zielen und Werten – wir von Boettger erarbeiten daher Strategien und Lösungen, die optimal auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

### Boettger – Kompetent, persönlich, vernetzt

Individuellen, verständlichen und bedarfsgerechten Service stellen wir für Sie aus unserem Netzwerk aus den Bereichen Küchenplanung, Gar- und Kühltechnik, Reinigungs- und Desinfektionsautomaten sowie Reinigungsmittel zur Verfügung. Ihre persönlichen Ansprechpartner zeichnen sich durch ihre Fachkompetenz und Kundenorientiertheit aus. Engagiert arbeiten unsere Kunden mit uns gemeinsam als Team, für Ihre Sache, für Ihr Anliegen.

### Boettger – Ganzheitliche Betreuung

Unser Service beginnt schon bei der Planung und geht weiter über die Montage bis hin zur Wartung und Reparatur. Auch in der täglichen Arbeit sind wir, wenn gewünscht, an Ihrer Seite. Bei Neu- oder Ersatzanschaffungen von Geräten weisen wir das Personal in der korrekten Bedienung ein. Bei Bedarf bieten wir auch Auffrischungen oder Schulungen für Ihr Personal oder Ersteinweisung bei Personalwechsel an. In der Regel kommen bei unseren Kunden passend zu den eingesetzten Geräten Reinigungsmittel zum Einsatz. Im Rahmen unseres Service bieten wir nicht nur die Produktberatung und -belieferung unseren Kunden an, sondern auch die Entwicklung oder Anpassung von Hygienekonzepten.

### Boettger – Expertise und Branchenwissen

Durch unsere rund 70 Jahre lange Firmenhistorie können wir auf eine umfangreiche Expertise und ein weitreichendes Branchenwissen zurückgreifen. In den Bereichen Küchenplanung, dem Verkauf von Küchenklein- und -großgeräten, dem Verkauf von Medizinprodukten sowie Reinigungsmitteln sind wir für unsere Kunden ein steter Ansprechpartner. Durch die umfangreiche Expertise fungieren wir nicht nur als Berater im Bereich Verkauf sondern auch als Schulungsanbieter für das Personal unserer Kunden.



**BOETTGER**  
GroßküchenService - **Team**

Wir stehen Ihnen als Team zur Verfügung, mit dem wir Ihre Erwartungen und Anforderungen erfüllen und eine dauerhaft hohe Qualität und Effizienz unserer Dienstleistungen gewährleisten. Wir können für Sie dabei im Vergleich zu Wettbewerbern ein Team zur Verfügung stellen, das Sie als Full-Serviceanbieter ganzheitlich als Unternehmen der Großküchenbranche und bei Medizinprodukten betreut. Dies reduziert die zeitliche Inanspruchnahme Ihrer Mitarbeiter.

Unsere Einsatzplanung ist so dargestellt, dass in der Regel zeitliche Reserven und personelle Ressourcen für unvorhersehbare Vorgänge ausreichend vorhanden sind.

### Unser Kernteam

Unser **Boettger-Team** ist für die Aufgabe in der Kundenführung, in den Bereichen: Vertrieb, Planung und Kundendienst mit erfahrener Personal besetzt.

### Erfahrene Servicetechniker

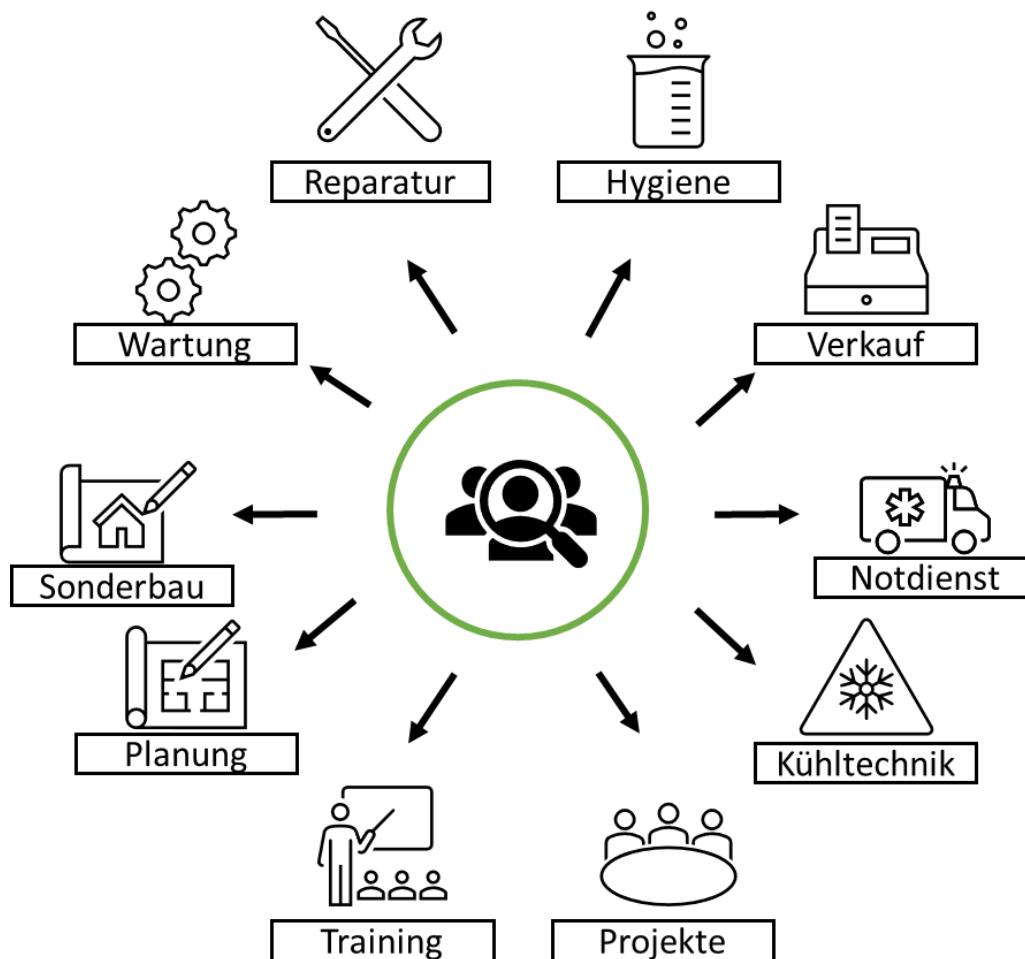
Darüber hinaus stehen unseren Kunden zehn qualifizierte Servicetechniker zur Verfügung. Alle Servicetechniker sind durch unsere Industriepartner geschult, zertifiziert und autorisiert an den entsprechenden Geräten unserer Kunden Wartungs- und Reparaturarbeiten durchzuführen. Des Weiteren sind unsere Servicetechniker zugelassene Medizinprodukteberater.

### Unsere Spezialisten

Bei Bedarf werden wir jederzeit - auch kurzfristig - für besondere fachliche Fragestellungen unsere Spezialisten aus den Bereichen Küchenplanung, Hygienekonzepte, Medizinprodukte und Kältetechnik in die Aufgaben bei Wunsch mit einbinden.

### Vorteile - Service aus einer Hand

Wir bieten unseren Kunden einen Full-Service aus einer Hand an.



### 1.) Stundenverrechnungssätze Kernarbeitszeit

Werktags in der Zeit von 08:00 Uhr bis 16:30 Uhr, einschl. 30 Minuten Pause

- |  |            |
|--|------------|
| a. Arbeitszeit Servicetechniker oder Monteur                                     | 85,00 Euro |
| b. Arbeitszeit Medizinprodukteberater für Reinigungs- und Desinfektionsautomaten | 95,00 Euro |
| c. Arbeitszeit Helfer  | 70,00 Euro |

### 2.) Zuschläge für Überstunden

Für alle Service- oder Montagearbeiten außerhalb der Kernarbeitszeit (**Mindestvorlauf 48 Std.**):

- |  |               |
|--|---------------|
| a) 16:30 Uhr bis 18:00 Uhr, wenn die Tätigkeit vor 16:30 Uhr begonnen ist. | 0% Zuschlag   |
| b) 16:30 Uhr bis 20:00 Uhr   | 25% Zuschlag  |
| c) 20:00 Uhr bis 23:00 Uhr   | 50% Zuschlag  |
| d) 23:00 Uhr bis 06:00 Uhr   | 100% Zuschlag |
| e) 06:00 Uhr bis 08:00 Uhr   | 25% Zuschlag  |

### 3.) Tarife und Zuschläge Notdiensteinsätze (außerhalb der regulären Arbeitszeit)

Tarife / EUR	Notdienst Montag bis Samstag	Notdienst Sonntag und an gesetzlichen Feiertagen
Arbeitszeit/Std.	EUR 85,00 (bei Küchentechnik) EUR 95,00 (bei Medizintechnik)	EUR 85,00 (bei Küchentechnik) EUR 95,00 (bei Medizintechnik)
Fahrtzeit/Std. + gefahrene Kilometer	EUR 75,00 je Std. + EUR 0,90 je gefahrenen Kilometer	EUR 75,00 je Std. + EUR 0,90 je gefahrenen Kilometer
Zuschlag auf Arbeitszeit und Fahrtzeit	+ 50 %	+ 100 %

### 4.) Reisekosten

Es wird je nach Entfernung eine der beiden Reisepauschalen (15 oder 60 KM) berechnet. Sollte die Anfahrt über 60 KM betragen wird die Pauschale für 60 KM zuzüglich der gefahrenen Kilometer ab 60 KM in Abrechnung gebracht. Die Anfahrt wird von der vorrangegangenen Einsatzstelle berechnet, die Weiterfahrt zur nächsten Einsatzstelle wird unter Umständen anteilig berechnet.

Bei mehr als 5 Anwesenheitsstunden (Arbeits-, Warte- oder Pausenzeit als Summe) werden grundsätzlich die volle Anfahrt und Abfahrt in Rechnung gestellt.

- |   |                 |
|---|-----------------|
| a) Fahrt- oder Wartezeit Servicetechniker/Monteur (Radius von 0 bis 15 KM)        | 40,00 Euro      |
| b) Fahrt- oder Wartezeit Servicetechniker/Monteur (Radius von 15 bis 60 KM)       | 75,00 Euro      |
| c) Fahrt- oder Wartezeit Servicetechniker/Monteur ab einem Radius von 60 KM zzgl. | 0,90 Euro je km |
| d) Fahrt- oder Wartezeit Helfer (Radius von 0 bis 15 KM)                          | 38,00 Euro      |
| e) Fahrt- oder Wartezeit Helfer (Radius von 15 bis 60 KM)                         | 68,00 Euro      |
| f) Fahrt- oder Wartezeit Helfer ab einem Radius von 60 KM                         | 0,70 Euro je km |
| g) Zuschlag für Fahrt mit Anhänger 1,5 t Nutzlast                                 | 0,30 Euro je km |
| h) Fahrt mit LKW bis 7,5 t  | 1,20 Euro je km |

### 5.) Stornierung von Service-, Wartungs-, und Montageaufträgen

Hat ein Servicetechniker, Monteur oder Medizinprodukteberater die Anfahrt schon angetreten und der Serviceeinsatz wird durch den Kunden telefonisch oder schriftlich storniert, so wird hierfür 1 Arbeitsstunde nach 1.) bzw. 2.) und 3.) in Abrechnung gebracht.

## 6.) Vergebliche Anfahrt nach Terminabsprache

Ist ein Service-, Wartung-, oder Monteurauftrag nach erfolgter Terminabsprache mit dem Kunden aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht durchzuführen und der Servicetechniker, Medizinprodukteberater oder Monteur kann mit den beauftragten Arbeiten nicht beginnen und es kommt zu einer erneuten Anreise, so wird hierfür 1 Arbeitsstunde nach 1.), 2.) und 3.) sowie die An- und Abfahrt in Abrechnung gebracht.

## 7.) Feststellung der Betriebssicherheit

Nach jedem Service- oder Wartungseinsatz, jeder Montage, jeder Durchsicht, jeder Reparaturkostenfeststellung oder jeder Instandsetzung wird durch den Servicetechniker oder Medizinprodukteberater nach Abschluss der Arbeiten die Betriebssicherheit festgestellt und protokolliert. Die Protokollierung und Feststellung erfolgt im Rahmen der Arbeitszeit und wird mit dieser zur Abrechnung gebracht. Die benötigten Protokolle, Aufkleber etc. werden pro Feststellung mit 10,00 € in Rechnung gestellt. Das Protokoll wird nach der Feststellung dem Kunden zur Verfügung gestellt und gehört zu den Unterlagen des betriebseigenen Gefahrenmanagements des Kunden.

## 8.) Barauslagen

Notwendige Fahrten mit Fähren, Bussen, Zügen, Flugzeugen oder Ähnlichem, bzw. Prüf-, TÜV-, Dekra- oder Zollgebühren werden im Rahmen der Rechnung durch die angehängten jeweiligen Belege abgerechnet.

## 9.) Ersatzteile

Die verbrauchten Ersatzteile werden zum Nachweis nach den gültigen Ersatzteillisten, bzw. nach Tagespreisen in Abrechnung gebracht.

## 10.) Gewährleistungs- oder Garantieeinsätze (Mängelbeseitigung in der Gewährleistungsfrist) an den durch uns gelieferten Geräten

- a) Arbeiten im Zuge der Mängelbeseitigung während der Gewährleistungsfrist, bzw. im Zuge von Herstellergarantien erfolgen während der betriebsüblichen Arbeitszeit wie unter 1.) angegeben. Für ausdrückliche erwünschte und beauftragte Einsätze außerhalb dieser Zeiten sind durch den Kunden die obigen genannten Zuschläge zu zahlen. Ausgenommen ist diese Regelung, wenn eine Übernahmeerklärung des jeweiligen Herstellers vorliegt. Die durchzuführende Instandsetzung wird bei berechtigten Mängelbeseitigungs- Gewährleistungs- und Garantiefällen an den Geräten dem Kunden nicht in Rechnung gestellt, wird ein Serviceeinsatz durch den Kunden telefonisch oder schriftlich storniert, so wird hierfür 1 Arbeitsstunde nach 1.) bzw. 2.) und 3.) in Abrechnung gebracht, für den Fall, dass der Servicetechniker mit der Fahrt / Anreise bereits begonnen hat.
- b) Erfolgt eine Beauftragung einer Instandsetzung unter der Angabe, dass es sich um eine Mängelbeseitigung im Rahmen der Verjährungsfrist sowie innerhalb der Garantiezusage eines Herstellers handeln sollte, wird diese unter dem Vorbehalt der Prüfung und Freigabe des jeweiligen Herstellers angenommen. Handelt es sich nicht um eine Mängelbeseitigung, oder wird die Instandsetzung innerhalb eines Garantieversprechens durch den Hersteller der Geräte abgelehnt, so handelt es sich um einen kostenpflichtigen Einsatz, welcher dem Kunden nach den obigen Bedingungen in Rechnung gestellt wird und zu zahlen ist.

## 11.) Abrechnungsintervalle

- a) Alle Abrechnungszeiten erfolgen nach der Berechnung der ersten 60 Minuten grundsätzlich im 15-Minuten-Takt. Es wird eine Mindestarbeitszeit von 30 bzw. in der Folge von 60 Minuten zur Abrechnung gebracht. Alle Preise verstehen sich netto, zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer am Tage der Rechnungsstellung, bzw. Leistungserbringung. Alle Rechnungen sind zahlbar innerhalb 10 Tagen rein netto, ohne Abzüge eingehend. Des Weiteren gelten unsere Verkaufs- und Lieferbedingungen in der aktuellen Fassung.

- b) Beginn der Abrechnungszeit ist grundsätzlich das Eintreffen des Servicetechnikers am Einsatzort (erste verschließbare Tür oder Toreinfahrt)
- c) Ende der Abrechnungszeit ist grundsätzlich das Verlassen des Servicetechnikers des Einsatzortes (erste verschließbare Tür oder Toreinfahrt)

## 12.) Verjährungsfristen

Die Verjährungsfrist für Mängel an von der Ernst Boettger GmbH durchgeführten Serviceleistungen beträgt grundsätzlich 6 Monate ab Durchführungsdatum.

## 13.) Managementgebühren für die Abwicklung, Organisation und Bearbeitung von Serviceaufträgen durch Partnerunternehmen bzw. anderen Gewerken.

- Managementgebühren bei einem Rechnungsbetrag bis	300,00 €	= 25 %
- Managementgebühren bei einem Rechnungsbetrag ab	300,01 € - 999,99 €	= 20 %
- Managementgebühren bei einem Rechnungsbetrag ab	1.000,00 €	= 15 %

Alle Preise verstehen sich netto, zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer am Tage der Rechnungsstellung, bzw. Leistungserbringung. Alle Rechnungen sind zahlbar innerhalb 10 Tagen rein netto, ohne Abzüge eingehend. Des Weiteren gelten unsere Verkaufs- und Lieferbedingungen in der aktuellen Fassung.

## 14.) Sonderkonditionen

Natürlich räumen wir gerne unseren Kunden im Rahmen von Wartungsvereinbarungen, Projekten oder wiederkehrenden Abnahmen oder Serviceleistungen ab einem gewissen Umfang auch angepasste Konditionen ein. Sprechen Sie uns einfach an.