

# Service–Bedingungen

## 1 Service

### 1.1 Leistungen

#### 1.1.1 Inbetriebnahme einer Spindel

Unsere Servicetechniker sind in der Lage, ein bereits in die Maschine eingebautes Spindel-System (Spindel und dazugehörige Peripheriegeräte) beim Kunden in Betrieb zu nehmen.

#### 1.1.2 Störungsbehebung

Störungen können von unseren Servicetechnikern nur dann vor Ort behoben werden, wenn dazu keine Demontage der Spindel notwendig ist.

#### 1.1.3 Schulungen

Entweder beim Kunden oder im Herstellerwerk führt die Serviceabteilung in Zusammenarbeit mit den technischen Abteilungen Schulungen durch. Nach diesen Schulungen kennt der Kunde den Inhalt der Montageanleitung der Spindel und kann insbesondere:

- die Spindel mit den Peripheriegeräten montieren, anschliessen und in Betrieb nehmen
- die Verschleissteile Spannsatz, Drehdurchführung und Sensoren ersetzen
- die Sensoren justieren

### 1.2 Erreichbarkeit

Der Kundendienst ist an Werktagen (Montag bis Freitag) in der Zeit von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr wie folgt erreichbar:  
Telefon: +41 62 956 22 22  
Telefax: +41 62 956 22 00  
E-Mail: [service-fch@fischerspindle.com](mailto:service-fch@fischerspindle.com)

### 1.3 Bereitschaftsgrad

In Notfällen können unsere Servicetechniker, bei deren Verfügbarkeit, ½ Arbeitstag nach der Bestellung ausrücken. Eine möglichst rechtzeitige Absprache erleichtert die Gewährleistung eines optimalen Services. Normale Service-Einsätze (d.h. wenn kein Notfall vorliegt) sollten möglichst früh und spätestens eine Woche vorher angemeldet und geplant werden. Schulungen sollten spätestens einen Monat vor der Durchführung vereinbart werden.

### 1.4 Zeit

Es gelten folgende Definitionen:

#### 1.4.1 Reisezeit

Für die Hinreise gilt die Zeitdauer ab Verlassen des Werks in Herzogenbuchsee bis zum Eintreffen des Service-Technikers im Werk des Kunden.  
Für die Rückreise zählt die Zeitdauer ab Verlassen des Werks des Kunden bis zum Eintreffen des Service-Technikers im Werk in Herzogenbuchsee.

#### 1.4.2 Arbeitszeit

Arbeitszeiten sind die an Werktagen (Montag bis Freitag) geleisteten Arbeitsstunden bis zu einem täglichen Maximum von 9 Stunden. Am Anreisetag endet die Arbeitszeit (und beginnt die Überzeit), wenn die Anreisezeit und die geleistete Arbeitszeit zusammen die Dauer von 9 Std. überschreiten.

#### 1.4.3 Überzeit

Überzeit ist die täglich, zusätzlich zur Arbeitszeit, gem. Ziff.1.4.2. gearbeitete Zeitdauer.  
An Samstagen geleistete Arbeitszeit gilt als Überzeit.

#### 1.4.4 Sonntagsarbeit

Sonntagsarbeit ist diejenige Arbeit, welche an Sonntagen und an schweizerischen gesetzlichen Feiertagen geleistet wird.

### 1.5 Bestellung von Service-Einsätzen

Die Bestellung von Service-Einsätzen muss auch bei vorgängiger telefonischer Absprache schriftlich erfolgen. Insbesondere die Übernahme der Kosten muss auf der Bestellung durch den Kunden ausdrücklich bestätigt werden.

### 1.6 Einhaltung lokaler Vorschriften

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass unsere Servicetechniker über die am Einsatzort geltenden Regeln zu Arbeitssicherheit, Arbeitsbedingungen und Umweltschutz instruiert werden.

### 1.7 Kosten

Die Kosten werden gemäss gültiger Preisliste für Service-Einsätze berechnet.

### 1.8 Zahlungskonditionen

Für alle Kosten gelten die Zahlungskonditionen: 30 Tage netto.

## 2 Gewährleistung

### 2.1 Grundsätzliche Gewährleistung

Die Gewährleistung gilt gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der FISCHER AG Präzisionsspindeln (2014) Punkt 11:  
[https://www.fischerspindle.ch/media/129284/2\\_2\\_105d\\_AG\\_B\\_Fischer\\_AG-Präzisionsspindeln.pdf](https://www.fischerspindle.ch/media/129284/2_2_105d_AG_B_Fischer_AG-Präzisionsspindeln.pdf)

### 2.2 Gewährleistung und Serviceeinsätze

- Grundsätzlich werden die Gewährleistungsarbeiten in den Werkstätten der FISCHER AG ausgeführt.
- Die FISCHER AG trägt die Kosten, welche für die Reparatur oder den Ersatz der schadhaften Teile in Werkstätten entstehen (Ersatzteile, Nachbesserung und Arbeit).
- Für Gewährleistungsarbeiten, welche beim Kunden erbracht werden müssen, übernimmt der Kunde die Mehrkosten (Reisekosten und Reisezeit).
- Im Gewährleistungsfall übernimmt der Kunde die Frachtkosten zur FISCHER AG.
- Nach einem Gewährleistungsfall übernimmt die FISCHER AG die Frachtkosten für den Rücktransport zum Kunden der FISCHER AG.
- Service-Einsätze sind auch im Gewährleistungsfall schriftlich zu bestellen. Die Übernahme der Mehrkosten ist vom Kunden in der Bestellung zu bestätigen.
- Die Punkte 1.2, 1.3, 1.4.1, 1.5, 1.6 und 1.7 gelten sinngemäss ebenfalls für den Gewährleistungsfall.

## 3 Gültigkeit

Das Service-Reglement ist ab 1.1.1998 gültig. Im Weiteren gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der FISCHER AG Präzisionsspindeln (2014)

*Die Geschäftsleitung im Juli 2021*