

**+ IHRE PERSÖNLICHE  
WARTUNGSVEREINBARUNG**

SEIT 1921  
**windhager**  
DIE HEIZUNG

ÖSTERREICH

# WINDHAGER SERVICE+



## **IHRE EXKLUSIVEN SERVICE⊕ VORTEILE:**

- 10 % auf alle Ersatzteile (bei Bezug vor Ort und Einbau durch den Windhager Werkskundendienst)
- Ausgezeichnete Service-Qualität durch Windhager Werkskundendienst
- Gesicherter Anspruch auf unsere Vollgarantie

# IHRE PERSÖNLICHE WARTUNGS- VEREINBARUNG



## Sehr geehrter Windhager Kunde,

wir freuen uns, dass Sie sich für eine Heizung von Windhager entschieden haben und danken Ihnen für Ihr Vertrauen. Damit Ihr neuer Heizkessel auch noch viele Jahre nach dem Kauf sicher und reibungslos funktioniert, empfehlen wir Ihnen, diesen von unserem Werkskundendienst oder einem unserer Kundendienst-PARTNER regelmäßig warten zu lassen. Damit tun Sie nicht nur Ihrer Heizung Gutes, Sie erfüllen damit auch die Voraussetzungen für die Windhager Vollgarantie.

## Ausgezeichnete Service-Qualität

Mit der SERVICE⊕Vereinbarung legen Sie diese verantwortungsvolle Aufgabe in die Hände von Windhager. Unser Werkskundendienst kennt Ihre Heizanlage ganz genau und verfügt auch über alle passenden Original-Ersatzteile. Die Windhager-Kundendienst-Techniker sind zudem bestens ausgebildet und durch unser dichtes Kundendienst-Netz auch im Notfall rasch zur Stelle. Damit bietet Ihnen Windhager auch beim Service erstklassige Qualität. Dies hat uns der Kundendienstverband Österreich mit der höchsten Auszeichnung, dem Service Excellence Zertifikat in Gold, bestätigt.



## Die Vorteile der ServicePlus Vereinbarung

Wenn Sie sich für eine SERVICE⊕Vereinbarung entscheiden, brauchen Sie sich um die perfekte Instandhaltung Ihrer Heizanlage nicht mehr zu kümmern. Der Windhager Werkskundendienst übernimmt für Sie alle regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten und vereinbart mit Ihnen rechtzeitig die Termine dazu. Dies alles gibt es zu einem fairen, vereinbarten Pauschalpreis.

## Ihre SERVICE⊕Punkte

- 10 Prozent Rabatt auf alle vor Ort von unserem Kundendienst eingebauten Ersatzteile, auch im Rahmen von Reparaturen
- Kalkulierbare Kosten
- Erhalt der Vollgarantie (laut Garantiebestimmungen Ihres Gerätes)
- Betriebsgarantie (auch nach Auslauf der Vollgarantie): Kostenlose erste Anfahrt bei einem Störungseinsatz, der von einer Windhager Komponente verursacht wurde, innerhalb von 12 Monaten nach Durchführung von Servicearbeiten (einmaliger Entfall der Bereitstellungspauschale)
- Automatische Terminvereinbarung
- Erreichbarkeit: 365 Tage im Jahr 24 Stunden am Tag
- Dauerhaft niedrige Heizkosten durch sparsamen, effizienten Betrieb
- Aktiver Klimaschutz durch umweltfreundliches Heizen
- Jahrelange Betriebssicherheit und Zuverlässigkeit Ihrer Windhager Heizanlage

## SO FUNKTIONIERT SERVICE⊕

- Windhager erinnert Sie schriftlich oder telefonisch an Ihren nächsten Service und führt diesen dann zu dem vereinbarten Termin vor Ort durch (Servicezeitraum ca. Februar bis September)
- Alle notwendigen Wartungsarbeiten, die Voraussetzung für die 5-Jahres-Vollgarantie sind, werden dadurch termin- und fachgerecht erledigt
- Die SERVICE⊕Vereinbarung ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, sie kann aber jederzeit gekündigt werden



- Für die SERVICE⊕Vereinbarung selbst entstehen keine Kosten. Der SERVICE⊕ Aufwand wird in Form von Pauschalen verrechnet. Über die jeweils aktuellen Preise informiert Sie gerne Ihre Kundendienst-Einsatzstelle
- Die Rechnungslegung erfolgt nach Abschluss der Servicearbeiten
- Bei Änderung Ihrer Kontaktdaten (z.B. neue Telefonnummer oder E-Mail-Adresse) bitten wir Sie, uns dies mitzuteilen

#### All-inclusive-Service für Pelletskessel

Bitte beachten Sie, dass es auch einige laufende Kontroll- und Reinigungsarbeiten gibt, die der Anlagenbetreiber laut Bedienungsanleitung selbst durchführen muss. Als Besitzer eines Pelletskessels können Sie auch diese Reinigungsarbeiten von Windhager zu einem Pauschalpreis durchführen lassen. Mehr Infos dazu erhalten Sie von unserer Kundendienst-Einsatzstelle.

#### Die Leistungen im Detail

Nachdem Sie als Heizungsbetreiber die laut Bedienungsanleitung vorgesehenen einfachen Arbeitsschritte (Überprüfungen, Reinigung, ...) erledigt haben, werden im Rahmen der SERVICE⊕Vereinbarung folgende Arbeiten je nach Gerätetyp von unserem Techniker durchgeführt:

- Überprüfung von Geräten und Funktionsteilen wie z.B. Filter, Brennerrohr, Gebläserad etc.
- Funktionsprüfungen, Kontrollmessungen, Einstellungsoptimierung des Gerätes (z.B. Zünd-, Sicherheits- und Regelungseinrichtungen)
- Sichtprüfung der eingebauten Armaturen auf wasserseitige Dichtheit
- Überprüfung der rauchgasseitigen Dichtheit des Kessels (Behebung von Undichtheiten ausgenommen)
- Funktionskontrolle aller Fühler, sowie Steuer- und Regelungseinrichtungen des Windhager Lieferumfanges
- Überprüfung des Wirkungsgrades
- Überprüfung und Reinigung von Wärmetauscher bzw. Brennraum. Davon ausgenommen sind Druckzerstäuber, Holz- und Pelletskessel. Die bei diesen Geräten

erforderlichen Reinigungsarbeiten sind gemäß Bedienungsanleitung vom Heizungsbetreiber durchzuführen

- Austausch von Verschleißteilen, wo notwendig (exklusive Materialkosten)
- Austausch und Reparatur von defekten Teilen außerhalb des Garantiezeitraumes (Arbeitszeit von bis zu 1/2 Stunde ist im Servicepreis inkludiert, exklusive Materialkosten)
- Information des Heizungsbetreibers über etwaige erkannte Mängel/Verbesserungsmöglichkeiten abseits des Serviceinhaltes
- Bis zu 5 Jahre Vollgarantie bei vorschriftsmäßiger Kessel-Wartung gemäß Garantiebedingungen

Die exakten Arbeitsschritte variieren je nach Gerätetyp und werden gemäß dem anwendbaren Geräteserviceplan durchgeführt. Alle hier angeführten Arbeiten und Leistungen sind im Preis der Service-Pauschale integriert.

#### Nicht enthalten sind folgende Leistungen

- Notwendige Reparaturen/Arbeiten auf Grund von Fehlbedienung (z.B. falsches Einstellen von Zeituhren, Verwendung ungeeigneter Brennstoffe, verschmutzte Öltanks etc.)
- Arbeiten an Anlagenteilen, die nicht aus dem Windhager Lieferumfang stammen
- Entfall der Haftung für Schäden, die an der Heizungsanlage durch Wasser, Feuer, Einfrieren oder Korrosion von Heizkesseln, Heizkörpern, Zuleitungen und dergleichen entstehen
- Gesetzliche Lohnzuschläge für Arbeiten an Samstag, Sonntag und Feiertagen sind durch die Garantieleistung nicht gedeckt

#### SERVICE⊕Express

Für Sie als SERVICE⊕Express-Kunde sind wir innerhalb kürzester Zeit zur Stelle: Geht Ihre Störmeldung bis 14 Uhr bei uns ein, so kommt der Kundendienst noch am selben Tag. Informieren Sie uns nach 14 Uhr über eine Störung, ist der Kundendienst spätestens am nächsten Vormittag bis 12 Uhr bei Ihnen\*\*. Dieser Service ist mit einem jährlichen Pauschalbetrag aufzahlungspflichtig. Wir informieren Sie gerne telefonisch über die Preise.

\*\*\*) Ausgenommen an Wochenenden und Feiertagen in den Sommermonaten von April bis Oktober: Hier muss die Störmeldung bis 11.00 Uhr bei uns eingehen.

# + WINDHAGER BIETET MEHR ALS ERSTKLASSIGE PRODUKTE

Der perfekte Kundendienst ist eine der Säulen des Erfolges von Windhager. Unser professionelles Kundendienst-Netz garantiert 365 Tage im Jahr beste Betreuung durch erfahrene Profis, die schnell, unbürokratisch und zuverlässig arbeiten und über die notwendige Ausrüstung und Ersatzteilausstattung verfügen, die Ihr Gerät dauerhaft wertbeständig und betriebssicher hält.

## Wussten Sie, dass...

- ... ein Windhager Werkstechniker eine in der Branche einzigartige, umfassende Schulungsphase durchläuft, in der er alle Windhager Gerätetypen der verschiedensten Generationen in Theorie und Praxis kennenlernt?
- ... ein Windhager Techniker mehrere Wochen mit erfahrenen Ausbildungstechnikern gemeinsame Schulungseinsätze absolviert?
- ... jeder Windhager Techniker jährlich Auffrischungsschulungen besucht, in denen das Wissen auf aktuellem Stand gehalten wird?
- ... ein Windhager Kundendienstfahrzeug an die 600 verschiedenen Original-Ersatzteile für den Ernstfall für Sie bereithält?
- ... rund 4.500 Original-Ersatzteile binnen 24 h direkt ab Werk in Österreich verfügbar sind?



Ihr Kompetenz-PARTNER

## IMPRESSUM

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber: Windhager Zentralheizung GmbH, Anton-Windhager-Straße 20, 5201 Seekirchen am Wallersee, Österreich, T +43 6212 2341 0, F +43 6212 4228, info@at.windhager.com, Bilder: Windhager; Änderungen, Druck- und Satzfehler vorbehalten. 05/2017, 023707/09

## IHRE KUNDENDIENST-EINSATZSTELLE:

A-5201 Seekirchen bei Salzburg  
Anton-Windhager-Straße 20  
T +43(0)6212/2341-...  
F +43(0)6212/40612  
kundendienst@at.windhager.com

OBERÖSTERREICH:  
DW 266

SALZBURG:  
DW 267

KÄRNTEN, OSTTIROL:  
DW 269

TIROL, VORARLBERG:  
DW 263

WIEN:  
DW 340

NIEDERÖSTERREICH:  
DW 450

STEIERMARK:  
DW 670

BURGENLAND:  
DW 671

**windhager.com**

Bitte beachten Sie, dass wir lt. KSchG/FAGG nachfolgende Informationspflichten haben:

### Informationen über Rücktrittsrecht und -frist:

Sie können von jedem Dienstleistungsvertrag binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Die Frist zum Rücktritt beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Die Frist gilt als gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wurde.

Um von diesem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen, schicken Sie uns bitte Ihre formlose Rücktrittserklärung. Alternativ können Sie auch unser Muster-Widerrufsformular verwenden, das Sie auf unserer Website unter [http://www.windhager.com/fileadmin/user\\_upload/Widerrufs-Formular\\_Dienstleistungsvertrag\\_FAGG.pdf](http://www.windhager.com/fileadmin/user_upload/Widerrufs-Formular_Dienstleistungsvertrag_FAGG.pdf) finden.

### Rücktrittspflichten des Auftraggebers:

Tritt der Auftraggeber vom Vertrag zurück, nachdem er den Auftrag erteilt hat und der Auftragnehmer hierauf bereits mit der Vertragserfüllung begonnen hat, so hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die anteilig angefallenen Kosten zu erstatten.

### Gewährleistung:

Selbstverständlich unterliegen wir mit unseren Dienstleistungen dem gesetzlichen Gewährleistungsrecht.

### Zahlungskonditionen:

Die erbrachten Leistungen sind nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig.

SEIT 1921  
**windhager**  
DIE HEIZUNG