RICHTLINIEN FÜR DEN EINSATZ VON SERVICE - TECHNIKERN der EMCO GmbH

Gültig ab 01.04.2026

1.) Durch Beauftragung des Kunden (Auftraggeber) kommen EMCO-Service-Techniker zur Montage, Installation, Inbetriebsetzung und Reparatur von Maschinen und Geräten (nachfolgend als Serviceleistung bezeichnet) zum Einsatz. EMCO Service-Techniker müssen, um einen kurzfristigen, reibungslosen, zeitsparenden und wirtschaftlichen Einsatz zu gewährleisten, rechtzeitig beauftragt werden; auch für bereits im Betrieb befindliche Maschinen und Geräte. Eine mündliche Beauftragung von EMCO Service- Technikern gelten als verbindliche Auftragserteilung. Aufgrund der Dringlichkeit werden diese nicht besonders bestätigt, es handelt sich jedoch dabei um eine rechtsverbindliche Beauftragung.

2.) Für die Dauer der beauftragten Serviceleistungen hat der Auftraggeber den EMCO Service-Technikern des Auftragnehmers auf Anforderung die erforderlichen Hilfsmittel und, falls erforderlich, Hilfskräfte wie Werkzeuge, Kran, Hubwagen oder dergleichen, kostenlos zur Verfügung zu stellen. Die Bedienung dieser Hilfsmittel erfolgt ausschließlich durch das Personal des Auftraggebers und auf dessen Gefahr.

3.) Der EMCO Service-Techniker erstellt über den Gesamtumfang der durchgeführten Arbeiten einen Leistungsnachweis, der vom Auftraggeber zu unterschreiben ist. Aus Vermerken des Auftraggebers auf dem Leistungsnachweis können keine wie immer gearteten Rechtsansprüche abgeleitet werden, egal aus welchem Rechtsgrund. Werden nach Betriebsschluss (außerhalb der Normalarbeitszeiten) Serviceleistungen durchgeführt und wird deshalb vom Auftraggeber kein Leistungsnachweis unterschrieben, so erfolgt die Übersendung des Leistungsnachweises zusammen mit der Rechnung und der Auftrag gilt damit als erfüllt und angenommen.

4.) Terminvereinbarungen für den Einsatz von EMCO Service-Techniker sind für den Auftragnehmer vorbehaltlich unerwarteter, unaufschiebbarer betrieblicher Verpflichtungen sowie Krankheit oder höhere Gewalt, verbindlich. Vom Eintritt eines solchen Grundes, wird der Auftraggeber unverzüglich verständigt.

5.) Die Serviceaufwendungen werden in der **Bundesrepublik Österreich** wie folgt berechnet

Servicesätze Service – Techniker Österreich				
KD Arbeitsstunde Techniker	**137,00 Euro / Stunde**			
KD Arbeitsstunde Entwicklungs Techniker	**171,00 Euro / Stunde**			
KD Reisestunde Techniker **KD Gefahrene Kilometer Techniker**	**102,00 Euro / Stunde** **1,54 Euro / Kilometer**			
Optional: Wenn der Servicetechniker bereits im Zuge eines Einsatzes im Gebiet ist, werden Pauschalen (exl. Übernachtung) verrechnet.	**Zone 1** **233,-- Euro** PLZ Gebiet 5 **Zone 2** **411,-- Euro** Restliches Österreich			
Überstundenzuschläge:	**ab 17:00 Uhr** 25% Zuschlag **ab 19:00 Uhr** 50% Zuschlag **Samstag** 50% Zuschlag **Sonn- & Feiertag** 100% Zuschlag			
Servicepauschale* **beinhaltet Tagesspesen, Auslöse, Kleinteile* **Übernachtung** **wird pauschal angesetzt bei Übernachtung*	**73,00 Euro / Tag & Techniker** **99,00 Euro / Übernachtung**			
Messmittelgebühr* **beinhaltet die kostenlose Abholung nach Fertigstellung des Serviceeinsatzes, Kontrollen nach Retournierung, Verschleiß sowie alle notwenigen Überprüfungen (gemäß ISO)* **maximal Gebühr bei mehreren Messmittel 350 EUR*	**Messmittelgebühr 1**	bis 03 kg	50	EUR
	Messmittelgebühr 2	bis 30 kg	75	EUR
	Messmittelgebühr 3	bis 80 kg	150	EUR
	Messmittelgebühr 4	bis 100 kg	250	EUR
	Messmittelgebühr 5	ab 101 kg	350	EUR

6.) Servicerechnungen über eine Dienstleistung sind jeweils sofort, rein netto und ohne jeglichen Abzug zur Zahlung fällig.

7.) Erreichbarkeit

- **Geschäftszeiten:**
  - Montag – Donnerstag: 07:00 – 12:30 und 13:00 – 17:00 Uhr
  - Freitag: 07:00 – 12:30 und 13:00 – 16:00 Uhr

- **Email:**
  - Hotline service.at@emco-world.com
  - Mecof DACH Service service.mecof.dach@emco-world.com
  - Einsatzplanung: service.planning@emco-world.com
  - Ersatzteilwesen: parts@emco-world.com
  - Retouren retouren@emco-world.com

- **Hotline-Support**
  - Industriemaschinen CNC +43 (0) 6245 – 891 – **620**
  - Ausbildung / Konventionell +43 (0) 6245 – 891 – **610**
  - Ersatzteilwesen +43 (0) 6245 – 891 – **670**
  - Serviceeinsatzplanung +43 (0) 6245 – 891 – **530**

- **Hotline-Support EMCO MECOF DACH**
  - Montag – Donnerstag: 07:00 – 12:30 und 13:00 – 17:00 Uhr
    +43 (0) 6245 – 891 – **661**
    ab 17:00 – 18:30 Uhr
    +39 (0) 143 – 820 – **300**
  - Freitag: 07:00 – 12:30 Uhr
    +43 (0) 6245 – 891 – **661**
    ab 13:00 – 17:00 Uhr
    +39 (0) 143 – 820 – **300**

8.) Bestellzeiten Ersatzteile:

- **EMS Normalversand:** innerhalb AT: Lieferung binnen 2 Tagen
  - Montag – Donnerstag: bis 13:00 Uhr
  - Freitag: bis 10:30 Uhr
- **EMS Express :** innerhalb AT: Lieferung am nächsten Tag
  - Montag – Donnerstag.: bis 13:00 Uhr
  - Freitag: bis 10:30 Uhr
- **DPD:** innerhalb DE: Lieferung binnen 2-4 Tagen
  - Montag – Donnerstag.: bis 13:00 Uhr
  - Freitag: bis 10:30 Uhr
- **TNT Express:** für weltweiten Versand
  - Montag – Donnerstag.: bis 13:00 Uhr
  - Freitag: bis 10:30 Uhr
- **Sondertransporte auf Anfrage**

9.) Es gelten die AGB, Verkaufs- und Lieferbedingungen der EMCO GmbH

EMCO GmbH, Salzburger Straße 80, A - 5400 Hallein – Taxach