

# Auftrag Kundenservice EAD (gültig bis 31.12.2026)



## Electronic Access and Data (EAD)

**Software:** Partner (SUB-) Systeme, ERP und Workforce Lösungen basierend auf Terminals, B-COMM, Zeiterfassung (ZE), Betriebsdaten-Erfassung (BDE), Software-Lösungen Exos, jay cloud, exivo, evolo, CardLink, Mobile Access, MATRIX ONE / PRO, ERP-Lösungen, elektr. Hotellösungen.

**Hardware:** Leser, Steuerungen, Terminals und weitere

dormakaba Deutschland GmbH, Frankfurterstr. 151B, 63303 Dreieich

Telefon / Fax: 0800 5 240 250/ 06103 9907 5350

E-Mail: [service.ead.de@dormakaba.com](mailto:service.ead.de@dormakaba.com)

|                                                                                        |  |                                                                                                                             |                                                                                     |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Auftraggeber                                                                           |  |                                                                                                                             | Kundennummer                                                                        |  |
| Anschrift                                                                              |  |                                                                                                                             | Bestellnummer                                                                       |  |
| PLZ / Ort                                                                              |  |                                                                                                                             | Auftragsnummer (dormakaba)                                                          |  |
| Ansprechpartner                                                                        |  |                                                                                                                             | Telefon                                                                             |  |
| E-Mail                                                                                 |  |                                                                                                                             | Mobil                                                                               |  |
| Warenempfänger                                                                         |  | Postalischer Rechnungsempfänger<br><input type="checkbox"/> wie Auftraggeber<br><input type="checkbox"/> wie Warenempfänger | <input type="checkbox"/> Sonstiger Rechnungsempfänger (bitte nachfolgend ausfüllen) |  |
|                                                                                        |  |                                                                                                                             |                                                                                     |  |
| Ansprechpartner                                                                        |  |                                                                                                                             |                                                                                     |  |
| Telefon                                                                                |  |                                                                                                                             |                                                                                     |  |
| Einsatz-/Fehler-Beschreibung                                                           |  |                                                                                                                             |                                                                                     |  |
| Produkt/Gerät                                                                          |  | Fabrik-/Seriennummer                                                                                                        |                                                                                     |  |
| System                                                                                 |  | Softwarestand                                                                                                               |                                                                                     |  |
| <b>Dienstleistung</b> <input type="checkbox"/> remote <input type="checkbox"/> vor Ort |  |                                                                                                                             |                                                                                     |  |

☐ Gewährleistungsprüfung zu folgender Lieferung gewünscht: Auftrag: \_\_\_\_\_

(Hinweis: Es kann nur Gewährleistung auf den ursprünglichen Lieferumfang gewährt werden. Bei Mängelansprüchen aus reinen Handelswarelieferungen werden beauftragte Dienstleistungen berechnet.)

| Stundesätze Service EAD (Abrechnung erfolgt nach Aufwand)               | Preise             |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Servicetechniker Hardware vor Ort                                       | 159,00 € / Stunde  |
| Servicetechniker Software vor Ort                                       | 183,00 € / Stunde  |
| Unterstützung durch Second Level Support remote oder per Video          | 45,75 € / ¼ Stunde |
| Parametrierung Sonderfunktionen, z.B. Kurzarbeit im Falle von Pandemien | 227,00 € / Stunde  |

Ab 01.07.2026 wird ein temporärer Teuerungszuschlag in Höhe von 4,2% auf alle genannten Preise erhoben.

| Anfahrtspauschalen Service EAD (auf Basis nächstgelegenen Servicestützpunkts)                                    |           |          |        |            |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|--------|------------|----------|
| Servicestützpunkte: Bonn, Dreieich, Hamburg, Berlin, Leipzig, Hannover, Düsseldorf, Stuttgart, Nürnberg, München |           |          |        |            |          |
| Zone 1                                                                                                           | bis 50 km | 189,00 € | Zone 2 | 51-75 km   | 306,00 € |
| Zone 3                                                                                                           | 76-100 km | 403,00 € | Zone 4 | 101-150 km | 555,00 € |
| Zone 5                                                                                                           | ab 151 km | 691,00 € |        |            |          |

Anfahrtszone hier berechnen:

<https://www.dormakaba.com/de-de/service/service-fuer-systemloesungen-zutritt-zeit#anfahrtspauschale>

Zahlungsbedingungen für EAD-Serviceleistung grundsätzlich: 14 Tage netto

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen der dormakaba-Gruppe (abrufbar unter [www.dormakaba.com/de-de/agb](http://www.dormakaba.com/de-de/agb)) und den Regelungen zur Auftragsverarbeitung gem. DS-GVO (abrufbar unter [www.dormakaba.de/avv](http://www.dormakaba.de/avv))

Datum

Rechtsverbindliche Unterschrift, Stempel (Auftraggeber)

Name der unterschriftsberechtigten Person