

Nachfolgend möchten wir unsere **geschätzten Wiederverkäufer** darüber informieren, wie wir uns eine für beide Seiten erfolgreiche Zusammenarbeit vorstellen.

<u>Inhalt</u>	Seite
1. Vertrieb unserer Anlagen	2
1.1 Unsere Zielgruppe	2
1.2 Unsere Hilfestellung für Neueinsteiger	2
1.3 INDUWA Produktkatalog	2
1.4 Produktschulungen	3
2. Auftragsabwicklung	3
2.1 Angebotserstellung	3
2.2 Auftragsannahme/Abwicklung	3
2.3 Warenanlieferung/Versandkosten	4
3. Montage/Serviceleistungen	4
3.1 Auftragnehmer	4
3.2 Servicestundensatz	4
3.3 Rüstkostenpauschale	5
3.4 Fahrtkostenabrechnung	5
3.5 Arbeiten an Fremdanlagen	5
4. Wasseranalysen	
4.1 Notwendigkeit der Wasseranalyse	5
4.2 Laborempfehlung	5
4.3 Abrechnung der Laboranalyse	6
4.4 Probennahme	6
4.5 Verrechnung/Erstattung der Analysenkosten	6
4.6 Analysen und Versuche durch INDUWA	6
5. Gewerbliche Schutzrechte, Know-How	6

... so läuft's!

1. Vertrieb unserer Anlagen

1.1 Unsere Zielgruppe

Individuelle Anforderungen erfordern individuelle Lösungen. Da dieses in hohem Maße ebenso für die Wasseraufbereitung gilt, ist eine **umfassende und qualifizierte Beratung** durch eine Person des Vertrauens die Grundlage für die Auswahl der richtigen Technik.

Nicht nur die **Auswahl**, sondern auch die fachgerechte **Installation** und weitergehende Betreuung unserer hochwertigen Anlagen vor Ort, ist die Voraussetzung für einen langen und störungsfreien Anlagenbetrieb.

Daher vertreiben wir **unsere Standardanlagen i.d.R ausschließlich über das Fachhandwerk/-händler** aus dem Bereich Heizung/Sanitär, Brunnenbau, Haustechnik etc.

Somit hat der Endkunde mit seinem Installateur i.d.R. auch den gewohnten Ansprechpartner für seine Gesamtinstallation, von dem er die notwendige Betreuung erwarten kann.

Ein direkter **Vertrieb über das Internet** dagegen ist, unserer Überzeugung nach, in keiner Weise geeignet, die zuvor genannten Bedingungen zu erfüllen, so dass dieses auch zukünftig für uns **nicht in Frage kommt**.

1.2 Unsere Hilfestellung für Neueinsteiger

Gerade wenn Sie bislang noch **keine Erfahrungen mit der Wasseraufbereitung** haben, ist es für uns eine Herausforderung, Sie von den vielen Vorteilen dieses **zusätzlichen Geschäftsfeldes** zu überzeugen.

So sollte z.B. bei jeder **Badgestaltung** die gleichzeitige Installation einer Enthärtungsanlage mit eingeplant werden, damit die Freude am neuen Bad dauerhaft anhält.

Unser umfangreiches Sortiment an **Enteisungs-/Entmanganungsanlagen** ermöglicht Ihnen zudem, auch **Eigenwasserversorger**, vom Einfamilienhaus bis hin zum Industriebetrieb, zu beliefern.

Was immer zum Thema Wasser ansteht, wir unterstützen Sie gerne und nehmen Ihnen die Detailfragen ab. **Scheuen Sie sich nicht uns anzurufen**, wir können Ihnen direkt und unkompliziert Vorabinformationen über Kosten und Nutzen geben.

1.3 INDUWA Produktkatalog

Unser Standardprogramm nebst Listenpreisen finden Sie in unserem INDUWA Produktkatalog, den wir Ihnen im PDF-Format oder auch in Papierform gerne zukommen lassen. **Ihre Einkaufskonditionen** teilen wir Ihnen in **einem separaten Schreiben** gerne mit.

Wir **behalten uns technische Änderungen vor**, so dass die Angaben und Abbildungen unseres Produktkataloges zunächst rein informativ sind. Falls gewünscht bzw. erforderlich, bestätigen wir Ihnen im Einzelfall die Angaben.

Mit Hilfe unseres **Produktkataloges** haben sie die Möglichkeit, ggfls. nach telefonischer Rücksprache mit uns, Ihrem Kunden schnell und unkompliziert **Vorabinformationen** und **Richtpreise** zu geben.

... so läuft's!

Das gleiche Produktsortiment finden Sie, zum Teil auch in erweiterter Form auch auf unserer Homepage, allerdings grundsätzlich **ohne Preise**.

Sprechen Sie uns auch gerne an, falls Sie das gewünschte Produkt in unserem INDUWA Produktkatalog nicht finden sollten, wir helfen gerne auch bei **individuellen Sonderwünschen**.

1.4 Produktschulungen

Um die für einen dauerhaft zuverlässigen Betrieb notwendigen Inspektions- und Wartungsarbeiten selbst durchführen zu können, bieten wir Ihnen spezielle Produktschulungen an.

Diese Schulungen, bei denen wir Ihnen, bzw. Ihrem Personal, wichtige Zusatzinformationen hinsichtlich Installation, Bedienung und Störungsbeseitigung vermitteln, führen wir nach Absprache in unserem Betrieb, oder ggfls. aber auch in Ihrem Hause durch. In diesem Zuge bieten wir Ihnen auch die erforderlichen Ersatzteile und Materialien an.

Denkbar sind auch **gemeinsame Serviceeinsätze und Einbauten** bei Ihren Kunden, die Ihnen anschließend die Möglichkeit geben, **Wartungen und Reparaturen selbstständig durchführen** zu können.

2. Auftragsabwicklung

2.1 Angebotserstellung

Wir freuen uns über Ihre Anfragen und erstellen Ihnen gerne unverbindlich und kostenfrei ein individuelles Angebot, einschließlich der zu erwartenden Betriebs- und Wartungskosten.

Im Falle von Eigen-/Brunnenwasseraufbereitung benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:

- Was ist zu versorgen ? (Ein-/Mehrfamilienwohnhaus, Industriebetrieb/Landwirtschaft etc).
- Welche Wasserqualität ist gefordert ?
- Wie hoch ist der Wasserbedarf (pro Stunde Tag Monat, Bedarfsspitzen etc.), benötigter Druck?
- Eine umfassende Analyse des verfügbaren Roh-/Brunnenwassers.
- Die vorhandene bzw. geplante Installation (Pumpe, Rohrquerschnitte, Druckboilergröße)
- Welcher Platz steht zur Verfügung? Oder- wir teilen Ihnen den erforderlichen Platzbedarf mit.
- Welche weitere Rahmenbedingungen liegen vor? (Budget, evtl. geplante Erweiterung etc.)

Aufgrund unseres breiten Produktspektrums sind wir in vielen Fällen auch in der Lage, **Alternativen aufzuzeigen**. Unsere Erfahrung erlaubt es uns, Ihnen auch bei schwierigen Wässern bereits im Vorfeld mitzuteilen, mit welcher Technik welches Ergebnis erzielbar ist.

2.2 Auftragsannahme/Abwicklung

Wenn wir Sie überzeugt haben, freuen wir uns natürlich **über Ihren Auftrag**, den wir Ihnen nach Prüfung und unter Zugrundelegung unserer Allgemeinen Verkaufsbedingungen mit Angabe der voraussichtlichen **Lieferzeit umgehend bestätigen**. In diesem Zuge werden wir uns evtl. noch fehlende Informationen besorgen, um eine sorgfältige Abwicklung sicherzustellen.

... so läuft's!

In unserer **Auftragsbestätigung** beziehen wir uns, besonders bei der **Eigenwasseraufbereitung**, auf die wesentlichen und aktuellen **Rohwasserdaten** sowie auf weitere **individuellen Bedingungen** vor Ort. In diesem Zusammenhang weisen wir darauf hin, dass nachträgliche, gravierende Veränderungen gegebenenfalls dazu führen, dass keine Mängelansprüche geltend gemacht werden können.

Eine **dauerhafte Kundenzufriedenheit** und der **ehrlische Umgang miteinander** sind wesentliche **Grundlagen unseres unternehmerischen Handelns**. Daher können Sie stets sicher sein, dass wir nur Aufträge ausführen, die Ihren Erwartungen und unseren Versprechen gerecht werden.

Unser umfangreiches Lager bietet Ihnen den Vorteil, dass Sie **bei fast allen Standardanlagen** mit einer **zügigen Lieferung** rechnen können, falls dringend, **u.U. auch sofort**.

Zum **Lieferumfang einer** jeden Anlage gehört eine ausführliche **Einbau- und Bedienungsanleitung**, die eine problemlose Installation ermöglicht. Die Anlagen werden soweit wie möglich für den entsprechenden Auftrag im Werk vorbereitet und programmiert. Zudem werden alle unsere Kompaktanlagen im Regelfall mit angebautem Bypassventil geliefert, wodurch die **Installation erleichtert** und die Wasserversorgung bei **Not-/Störfällen ermöglicht wird**.

Unser Fachpersonal steht Ihnen darüber hinaus in jeder Phase der Auftragsbearbeitung und auch danach gerne zur Verfügung.

2.3 Warenlieferungen/Versandkosten

Der Versand von Artikeln begrenzter Größe und Gewicht erfolgt i.d.R. mit Paketdiensten, größere und schwere Warensendungen werden per Spedition versandt und berechnet.

Falls Sie uns etwas Zeit geben, **bemühen wir uns**, Ihnen die Ware ab einem nennenswerten Auftragswert **im regelmäßig angefahrenem Umkreis**, mit unseren eigenen Lieferfahrzeugen **anzuliefern**. Dabei besteht nach Absprache u.U. auch die Möglichkeit, sich die **Anlagen direkt bei der Anlieferung vom Fahrer erklären zu lassen**.

Selbstverständlich können Sie Ihre Ware, möglichst nach Voranmeldung, jederzeit auch bei uns **in Emsdetten abholen** und dabei gerne unseren Betrieb besichtigen.

3. Montage-/Serviceleistungen

3.1 Auftragnehmer

Die **Rechnung** über Service-/Montageeinsätze bei Ihren Kunden richten wir zur Weiterberechnung üblicherweise **an unsere Wiederverkäufer**. Direktabrechnungen mit Ihren Kunden erfolgen in Ausnahmefällen nur nach vorheriger Absprache.

3.2 Servicestundensatz

Service- und Montageleistungen werden, sofern nicht anders vereinbart, sowohl für die Arbeits- und Reisezeit im Nachweis berechnet, zu einem **Stundensatz von derzeit 59,00 €**.

Zusätzlich benötigtes Montagematerial, Ersatzteile und sonstige Hilfs-/Betriebsstoffe berechnen wir **ebenfalls im Nachweis**.

... so läuft's!

3.3 Rüstkostenpauschale

Unsere **Servicefahrzeuge** verfügen neben einem umfangreichen **Sortiment an Ersatzteilen** und Werkzeugen u.a. auch über **Ausrüstungen** zur Durchführung von **Versuchen und Wasseranalysen vor Ort**.

Die für die ständige **Aufrechterhaltung dieser Ausrüstung** (z.B. Regeneration der VersuchsfILTER, Reagenzien, Chemikalien etc.) anfallenden Kosten berechnen wir mit einer

Rüstkostenpauschale von 20,00 € je Serviceeinsatz.

3.4 Fahrtkostenabrechnung

Falls es uns möglich ist, Serviceeinsätze im Rahmen einer Liefertour miteinander zu kombinieren, erfolgt u.U. lediglich eine anteilige oder auch keine Fahrtkostenberechnung.

Sollten jedoch z.B. aus Termingründen Zielfahrten erforderlich sein, so werden **derzeitig**

pro gefahrenen Kilometer 0,50 € berechnet.

3.5 Arbeiten an Fremdanlagen

Wir unterstützen Sie natürlich auch gerne bei der Wartung, Instandsetzung und Optimierung bzw. bereits vorhandener Anlagen und berechnen dieses zu den genannten Konditionen.

4. Wasseranalysen

4.1 Notwendigkeit der Wasseranalyse

Zur **Angebotserstellung** ist bei der Eigen-/Brunnenwasseraufbereitung eine aussagefähige **Analyse** des Rohwassers **zwingend erforderlich**.

Durch die Einschaltung eines **unabhängigen Institutes** wird eine **objektive und neutrale Grundlage für alle Beteiligten geschaffen**. Diese Analysewerte sind bei der Brunnenwasseraufbereitung wesentlicher Bestandteil des Angebotes und des Auftrages.

Ausnahme: Bei einer **Aufbereitung von Stadtwasser** (i.d.R. Enthärtung) reichen i.d.R. die Einzelwerte Gesamt- und Karbonathärte aus. Diese können entweder mittels Messbesteck bestimmt oder aber auch erfragt werden.

4.2. Laborempfehlung

Aufgrund langjähriger, guter Erfahrungen empfehlen wir, durch folgendes, unabhängiges Institut, die erforderliche **chemisch/physikalische Analyse** durchführen zu lassen:

Landwirtschaftskammer NRW (LUFA)

Nevinghoff 40

48147 Münster

lufa@lwk.nrw.de; www.lufa.de

0251 2376-595

... so läuft's!

In dieser, sehr aussagefähigen Analyse stehen uns (und auch Ihnen) i.d.R. alle erforderlichen Werte für eine umfassende Beurteilung zur Verfügung. Analysen anderer Institute werden natürlich gleichermaßen berücksichtigt.

Hinweis: Die bei Eigenwasserversorgern regelmäßig von den **Gesundheitsämtern** veranlassten **Analysen reichen** für eine Anlagenauslegung im Allgemeinen **nicht aus**.

4.3) Abrechnung der Laboranalyse

Wir empfehlen Ihnen die Auftragsabwicklung einschließlich Probenzustellung und Abrechnung mit dem jeweiligen Labor direkt vorzunehmen. Das wird für Sie bzw. Ihre Kunden am günstigsten. Sollten Sie wünschen, dass wir uns darum kümmern, behalten wir uns vor, die bei uns anfallenden Mehrkosten zu berechnen.

4.4 Probenahme:

Die Probenahme und auch den Versand zum Labor können Sie selbst durchführen. Ein **Abflämmen der Zapfstelle** ist hierzu nicht zwingend notwendig da **die Biologie** ohnehin **nicht berücksichtigt** wird. Zur Probennahme verwenden Sie bitte eine vollständig mit Ihrem Namen und Anschrift versehene, saubere (Mineral-)Wasserflasche (min. 0,75 Liter). Nach Absprache stellen wir Ihnen auch Probenflaschen zur Verfügung.

Öffnen Sie einen sauberen Zapfhahn möglichst nah am Brunnen/Druckwassergefäß und lassen Sie das Wasser **mindestens 3 Minuten** laufen. Vergewissern Sie sich, dass es sich wirklich um **nicht aufbereitetes Rohwasser** handelt, d.h. **vor jeglichem** Filter bzw. Anlage. Spülen Sie die Probenflasche mehrfach mit dem Probenwasser um, bevor Sie die Flasche **randvoll füllen**.

Sorgen Sie anschließend dafür, dass die Probe unverzüglich zur Analyse in das Labor gelangt.

Nach **Absprache** nimmt zum Beispiel die LUFA, gegen ein geringes Entgelt, auch die professionelle **Probenahme bei Ihnen Zuhause** vor, wobei Sie aber von der Beauftragung bis zur fertigen Analyse mit einigen Wochen Wartezeit rechnen müssen

4.5 Verrechnung/Erstattung der Analysekosten

Sofern ein **Auftrag** zur Lieferung einer Brunnen-/Eigenwasseranlage **zustande kommt**, werden wir die Kosten für eine solche chemisch-physikalische Standard-Wasseranalyse **erstatten bzw. verrechnen**.

4.6 Analysen und Versuche durch INDUWA

Sollten Labor- oder Feldversuche zur Ermittlung der geeigneten Technik erforderlich sein, bieten wir Ihnen an, diese Arbeiten gegen Berechnung zu vorgenannten Konditionen im Nachweis durchzuführen.

5. Gewerbliche Schutzrechte, Know How

Der Kunde erkennt unsere gewerblichen Schutzrechte an. Soweit nicht anderweitig geregelt, behalten wir uns Eigentums- und Urheberrechte an Abbildungen, Zeichnungen, Funktionsbeschreibungen und sonstigen, insbesondere vertraulichen Unterlagen vor. Dem Käufer werden keine Nutzungsrechte an den im Rahmen unserer Leistungen entstandenen Know-How oder gewerblichen Schutzrechten eingeräumt.

... so läuft's!