



Pikettdienst Reglement LKWG

1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis.....	2
2	Pikettreglement	3
2.1	Grundsatz.....	3
2.1.1	Elektrizitätsversorgung.....	3
2.1.2	Elektrische-Hausinstallation	3
2.1.3	Mess- und Schaltapparate des EVU	3
2.1.4	CATV – Versorgung.....	3
2.1.5	CATV- Hausinstallation	4
2.2	Leistungsumfang des Pikettdienst für Hausinstallationsstörungen... 4	
2.2.1	Elektrische Hausinstallation.....	4
2.2.2	CATV-Hausinstallation	4
2.3	Kosten.....	5
2.3.1	Störungen im Versorgungsnetz.....	5
2.3.2	Störungen an der Hausinstallation	5
2.3.3	Pikettpauschalen	6
2.3.4	Zuschläge.....	6
2.3.5	Definition der Einsatzzeit	6
2.4	Geschäftsöffnungszeiten	7
2.4.1	Werktags.....	7
2.4.2	Wochenend und Feiertage.....	7
3	Schlussbestimmungen	8
3.1	Reglementsänderungen	8
3.2	Schadenersatz.....	8
3.3	Gerichtstand	8

2 Pikettreglement

2.1 Grundsatz

2.1.1 Elektrizitätsversorgung

Im LKWG Stromversorgungsgebiet steht grundsätzlich ein 7/24 Stunden Pikettdienst zur Sicherstellung der Stromversorgung bis zur Eingangsklemme des Hausanschlusskastens (HAK) kostenlos zur Verfügung.

2.1.2 Elektrische-Hausinstallation

Die Verantwortlichkeit über die störungsfreie Funktion der Hausinstallation ab der Eingangsklemme des Hausanschlusskastens (HAK) unterliegt grundsätzlich dem Hausbesitzer. Der Pikettdienst der LKWG steht sämtlichen potentiellen Leistungsnehmern gegen eine marktgerechte finanzielle Entschädigung 7/24 Stunden zur Verfügung. Als Vertragspartner bzw. Leistungsnehmer und Kostenträger gilt der direkte Auftraggeber (z. B. Mieter, Hausbesitzer, Behörden).

2.1.3 Mess- und Schaltapparate des EVU

Durch den Kunden unverschuldete Störungen an Mess- und Schaltapparaten des Elektrizitätsversorgungsunternehmens (EVU) werden grundsätzlich kostenlos behoben. Sofern dem Kunden durch die Störung keine finanziellen Folgekosten oder sonstige unzumutbare Einschränkungen entstehen entscheidet das EVU über die Dringlichkeit und den Behebungszeitpunkt der Störung.

2.1.4 CATV – Versorgung

Im LKWG CATV-Netzversorgungsgebiet steht grundsätzlich ein 7/24 Stunden Pikettdienst zur Sicherstellung der CATV-Versorgung bis zur Signalübergabestelle (SüS) kostenlos zur Verfügung. Ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten werden nur Segmentstörungen > 5 Hausanschlüsse bearbeitet.

2.1.5 CATV- Hausinstallation

Die Verantwortlichkeit über die störungsfreie Funktion der CATV-Hausinstallation ab der Signalübergabestelle unterliegt grundsätzlich dem Hausbesitzer. Der Pikettdienst der LKWG steht sämtlichen potentiellen Leistungsnehmern gegen marktgerechte finanzielle Entschädigung 7/24 Stunden zur Verfügung. Als Vertragspartner bzw. Leistungsnehmer und Kostenträger gilt der direkte Auftraggeber (z. B. Mieter, Hausbesitzer, Behörden).

2.2 Leistungsumfang des Pikettdienst für Hausinstallationsstörungen

2.2.1 Elektrische Hausinstallation

Im Bereich der Hausinstallation steht dem Leistungsnehmer eine ausgebildete Fachkraft (Elektroinstallateur) während 7/24 Stunden zur Verfügung. Für Störungen ausserhalb der Bürozeiten unterhält die LKWG ein Lager mit Materialien- und Gerätschaften die das Beheben von einfachen Hausinstallationsstörungen sicherstellen.

2.2.2 CATV-Hausinstallation

2.2.2.1 Vorwärtskanal (Fernsehempfang)

Für Störungen am Vorwärtskanal steht dem Leistungsnehmer während den Geschäftsöffnungszeiten eine ausgebildete Fachkraft oder Radio/TV Partnerfirmen zur Verfügung.

Ausserhalb der Bürozeiten steht kein Pikettdienst zur Verfügung.

2.2.2.2 Vor- und Rückwärtskanal (Internet-Telefonie)

Für Störungen am Vor- und Rückwärtskanal steht dem Leistungsnehmer während den Geschäftsöffnungszeiten eine ausgebildete Fachkraft (HF-Techniker) zur Verfügung.

Ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten wird die Störungsmeldung durch den Pikettmitarbeiter entgegengenommen und wird am darauffolgenden Werktag jedoch spätestens innerhalb 72 Stunden bearbeitet und behoben.

2.2.2.3 Modem

Defekte Modems werden kostenlos ersetzt. Aus technischen Gründen können defekte Modems nur während der Geschäftsöffnungszeiten programmiert und ersetzt werden.

Ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten wird die Störungsmeldung durch den Pikettmitarbeiter entgegengenommen und das Modem wird am darauffolgenden Werktag jedoch spätestens innerhalb 72 Stunden kostenlos ersetzt.

2.2.2.4 Individuelle Pikettverträge

Jeder Kunde hat die Möglichkeit einen speziellen Pikettvertrag mit individuellen Zusatzleistungen abzuschliessen.

2.3 Kosten

2.3.1 Störungen im Versorgungsnetz

Störungen in den durch die LKWG betreuten Versorgungsnetzen welche nicht durch Dritte verursacht wurden werden grundsätzlich kostenlos Behoben.

Störungen in den durch die LKWG betreuten Versorgungsnetzen welche durch Einflüsse von dritten verursacht wurden sind Kostenpflichtig und werden dem Verursacher vollumfänglich in Rechnung gestellt.

2.3.2 Störungen an der Hausinstallation

Aufwände zur Behebung von Störungen an der Hausinstallation werden dem Leistungsnehmer in Rechnung gestellt. Sollte sich bei der Störungsbehebung herausstellen, dass die Störungsursache im Versorgungsnetz der LKWG liegt werden die Kosten durch die LKWG getragen.

2.3.3 Pikettpauschalen

Während der Geschäftsöffnungszeiten werden Piketteinsätze zu den aktuellen Stundenansätzen verrechnet. Es wird keine Pikettpauschale erhoben.

Ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten wird bei jedem Piketteinsatz eine Einsatzpauschale verrechnet. Der Kunde muss vor dem Einsatz über die Kostenfolgen informiert werden und hat die freie Wahl ob er den Einsatz wünscht.

2.3.3.1 Werktagspauschale

Als Pikettwerktag gilt die Zeit ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten von Montag bis Freitag.

Die Pikettpauschale beträgt 150.00 CHF exkl. MwSt. pro Einsatz. Die Einsatzzeit wird zu den aktuellen Stundenansätzen verrechnet.

2.3.3.2 Wochenend- und Feiertagspauschale

Als Pikettwochenend- und Feiertag gilt die Zeit ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten an Wochenenden und Feiertagen.

Die Pikettpauschale beträgt 250.00 CHF exkl. MwSt. pro Einsatz. Die Einsatzzeit wird zu den aktuellen Stundenansätzen verrechnet.

2.3.4 Zuschläge

Ausserhalb der Geschäftszeiten werden auf die aktuellen Stundenansätze marktübliche Zuschläge verrechnet. Für die Pikettpauschale gelten keine Zuschläge.

Montag – Freitag	07:30 bis 22:00 Uhr	kein Zuschlag
Montag – Freitag	22:00 bis 07:30 Uhr	25% Zuschlag
Samstag	24 Stunden	50% Zuschlag
Sonn- und Feiertage	24 Stunden	100% Zuschlag

2.3.5 Definition der Einsatzzeit

Als Einsatzzeit gilt die Zeit zwischen dem Ausrücken des Pikettmitarbeiters mit einem ausgerüsteten Pikettfahrzeug bis und mit Material verräumen und Fahrzeug retablieren. Zeiten die für die Beschaffung von Material und Hilfsmitteln benötigt werden gelten als Einsatzzeit.

Die Zeit zwischen dem Anruf des Pikettauslösers und dem ausrücken des Pikettmitarbeiters gilt nicht als Einsatzzeit.

2.4 Geschäftsöffnungszeiten

2.4.1 Werktags

Montag – Donnerstag	07:30 – 12:00	13:00 – 17:00 Uhr
Freitag	07:30 – 12:00	13:00 – 16:00 Uhr

2.4.2 Wochenend und Feiertage

Samstag und Sonntag	Geschlossen
Feiertage	Geschlossen

3 Schlussbestimmungen

3.1 Reglementsänderungen

Die LKWG behalten sich vor, dass Pikettreglement jederzeit den aktuellen Gegebenheiten anzupassen. Die Informationsbeschaffungspflicht liegt beim Leistungsnehmer.

3.2 Schadenersatz

Grundsätzlich unternimmt der LKWG Pikettdienst im Rahmen seiner Möglichkeiten alle Anstrengungen um eine Störung zu beheben. Dem Leistungsnehmer wird die Störungsbehebung jedoch nicht garantiert. Sollte eine Störung nicht behoben werden können, kann der Leistungsnehmer keinerlei Ansprüche auf Schadenersatz geltend machen.

3.3 Gerichtstand

Als Gerichtsstand gilt der Firmensitz der LKWG.

Der Vorstand
Glattfelden, 2. Juni 2009