**Kostenvoranschlag[[1]](#footnote-1) für die Reparatur einer Kaffeemaschine**

Sie haben Ihre defekte Kaffeemaschine an die Verkaufsstelle gebracht. Nun haben Sie den Kostenvoranschlag für die Reparatur erhalten.

Lesen Sie den Kostenvoranschlag und beantworten Sie die folgenden Fragen:

|  |  |
| --- | --- |
| Was muss repariert werden? |  |
| Bis wann müssen Sie den Kostenvoranschlag beantworten? |  |
| Wie viel wird die Reparatur höchstens kosten? |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kostenvoranschlag** 28.10.2015  Auftragsnummer: **31369213**  Auftragsdatum: 28.10.2015  Ihre Filiale: 009/0642 OS DIV Auslieferlager TV 9201,Gossau  Artikelnummer: 71744860000015  Artikelbezeichnung: \*De Longhi ECAM 21.117.SB Kaffeevollauto  Marke/Typ/Seriennummer: DE LONGHI/ECAM 21.117.SB/123123DP1201215450  Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde  gerne unterbreiten wir Ihnen folgenden Kostenvoranschlag:  Reparieren des Mahlwerks  Einfetten/Ölen des Getriebes  WICHTIGER HINWEIS: Bitte beachten Sie die beigelegte Entkalkungsanleitung. Diese ergänzt den Beschrieb in der Bedienungsanleitung Ihres Gerätes!   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Arbeit/Material  Arbeiten Kaffeemaschine Eingangsdiagnose AUTOMAT Demontage/Montage AUTOMAT Endkontrolle  Sicherheitsprüfung VDE701  Reinigung | Menge | Preis/Einheit CHF |  | MwSt-Code | Total CHF | | 1 | 90.00 | V | 1 | 90.00 | | 1 |  |  |  |  | | 1 |  |  |  |  | | 1 |  |  |  |  | | 1 |  |  |  |  | | 1 |  |  |  |  | | Kleinmaterial | 1 Stk. |  |  |  |  | | Reparatur Mahlwerk | 1 | 37.00 | V | 1 | 37.00 | | Reparatur Mahlwerk | 1 |  |  |  |  | | Montagematerial | 1 Stk. |  |  |  |  | | Kaffeemühle Kpl | 1 Stk. | 78.00 | V | 1 | 78.00 | | Arbeit | 12.00 Min. | 1.60 | V | 1 | 19.20 | | Regler | 1 Stk. | 6.30 | V | 1 | 6.30 | | O-Ring | 2 Stk. | 3.30 | V | 1 | 6.60 | | Revision Brühgruppe | 1 | 21.00 | V | 1 | 21.00 |   **Rechnungsbetrag (inkl. MwSt) 258.10**  W=Wettbewerb W/M=zu Lasten Migros V=Verrechnet G=Garantie K=Kulanz  Seite 1 v  Dieser Kostenvoranschlag gilt unter Vorbehalt der Verfügbarkeit der notwendigen Ersatzteile bei unserem Lieferanten.  Bitte beantworten Sie unseren Kostenvoranschlag mit beiliegendem Antwortformular innert 7 Tagen. Ein  Antwort-Couvert liegt bei. Sollten bei der Auftragserledigung zusätzliche Mängel festgestellt werden, behalten wir uns vor, die Instandstellung bis maximal 10% über dem Kostenvoranschlag direkt auszuführen. |

Sie entscheiden nun, ob Sie die Kaffeemaschine reparieren lassen wollen oder nicht.

Benutzen Sie hierfür das folgende Formular.

|  |
| --- |
| **Antwort Kostenvoranschlag** 28.10.2015  Auftragsnummer: **31369213**  Auftragsdatum: 28.10.2015  Ihre Filiale: 009/0642 OS DIV Auslieferlager TV 9201,Gossau  Artikelnummer: 71744860000015  Artikelbezeichnung: \*De Longhi ECAM 21.117.SB Kaffeevollauto  Marke/Typ/Seriennummer: DE LONGHI/ECAM 21.117.SB/123123DP1201215450  🞏 Reparatur/Auftrag gemäss Kostenvoranschlag ausführen  🞏 Reparatur/Auftrag nicht ausführen, bitte unrepariert und montiert zurück. Unkostenbeitrag  SFr. 30.-- (Bei Aussendienstaufträgen zuzüglich Domizilaufwand)  🞏 Reparatur/Auftrag nicht ausführen, defekten Artikel entsorgen  (Bei Aussendienstaufträgen zuzüglich Domizilaufwand)  🞏 Reparatur/Auftrag nicht ausführen, bitte unrepariert und unmontiert zurück  (Bei Aussendienstaufträgen zuzüglich Domiziliaufwand)  🞏 Austauschgerät gemäss Angebot  Nur gültig, wenn im Kostenvoranschlag speziell erwähnt  Bei Annahme einer Austauschofferte wird Ihr Gerät automatisch kostenlos entsorgt  Ort/Datum: Unterschrift:  Wir bitten Sie, die unterzeichnete Antwort per Post oder per Mail an zhaw@.ch zu senden. Eine  Antwort per Telefon ist leider nicht möglich. |

Sind folgende Aussagen richtig (R) oder falsch (F)?

|  |  | R | F |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Wenn ich mich gegen eine Reparatur entscheide, kann ich wählen, ob das Gerät montiert oder unmontiert zurückgeschickt werden soll. |  |  |
| 2. | Ich kann das defekte Gerät entsorgen lassen, wenn ich es nicht reparieren lassen möchte. |  |  |
| 3. | Ich kann den Auftrag telefonisch erteilen. |  |  |

1. Die Klärung des Begriffs Kostenvoranschlag sollte vorgängig im Plenum erfolgen. [↑](#footnote-ref-1)