

# [transparent]

OHNE VERSTECKTE KOSTEN!

## Supportbedingungen

Stand: 10/2015

### 1. Support

Unser Support umfasst individuelle Beratung und Programmierung für die vom Vertragsgegenstand umfassten Produkte der Marke Mittel bzw. Aastra. In diesem Rahmen beantworten wir Ihre Fragen während unserer Geschäftszeiten. Montag bis Donnerstag von 8.00 – 16.00 Uhr, sowie am Freitag von 8.00 – 13.00 Uhr.

### 2. Notfallhotline

Über unsere Notfallhotline erreichen Sie uns unter 09604 9090-44 an 7 Tagen in der Woche von 8.00 bis 22.00 Uhr.

### 3. Reaktionszeiten

Ab Eingang der Störungsmeldung bis Entstörung der Hardware im Radius von 70 Kilometer um Wernberg-Köblitz brauchen wir maximal 2 Stunden. Dieses Versprechen gilt bei Fehlern in der Anlagenhardware.

Fehler die durch Software-Installationen von Dritten, individuellen Anpassungen oder Benutzern hervorgerufen wurden, sowie Änderungs- und Installationswünsche, arbeiten wir im Rahmen unserer betrieblichen Möglichkeiten zeitnah ab.

### 4. Terminliche Arbeiten

Wenn Sie uns zur Abstimmung mit einem weiteren Dienstleister (z. B. der Telekom) oder zur Installation von Hard- und Software telefonisch oder vor Ort benötigen, muss der Termin mindestens 24 Stunden im Voraus mit uns abgestimmt werden. Die zeitlich punktuelle Verfügbarkeit eines Technikers können wir nicht garantieren, da Supporttätigkeiten immer vorrangig behandelt werden.

### 5. Kosten und Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt in Arbeitseinheiten zu 19,75 € / netto pro 15 Minuten zzgl. eventuell benötigtes Material. Bei Arbeiten vor Ort zzgl. einer Gebühr für Fahrzeit und tatsächlich gefahrene Kilometer.

Für eine bessere Kostenkontrolle empfehlen wir Ihnen eines unserer Servicepakete (Bronze, Silber oder Gold). Kosten für Reparatur, Wartung und Programmierung die via Fernwartung ausgeführt werden können, sind in mit der monatlichen Pauschale abgegolten. Wenn Sie weitere Informationen zu unseren Servicepaketen wünschen, wenden Sie sich bitte telefonisch oder per Email an einen unserer Mitarbeiter.