

V2 HOTLINE-SERVICEVEREINBARUNG

2.1. Präambel

Diese Vereinbarung wird für die Inanspruchnahme der Dienstleistung „Hotline-Telefonservice“ zwischen den genannten Partnern abgeschlossen.

2.2. Gegenstand/Leistungsumfang

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, ein „Hotline-Service“ außerhalb seiner normalen Dienstzeiten zu betreiben.

Das „Hotline-Service“ ist die telefonische Erreichbarkeit eines qualifizierten Ansprechpartners in Bezug auf Beratung und Lösung von technischen Problemen an ENGEL-Produkten über die Hotline-Telefonnummer +43 (0) 50 620 3333. Die Kommunikationssprachen sind Deutsch und Englisch.

Das „Hotline-Service“ kann u. a. beinhalten:

- Beratung bei technischen Problemen - Einstellhilfe
- Hilfeleistung bei Fehlersuche
- Koordinierung für schnellstmögliche Ersatzteillieferungen und Serviceeinsätze

Zeitraum der Erreichbarkeit:

Montag bis Freitag:	18.00 bis 07.00 Uhr MEZ
Freitag:	17.00 bis durchgehend Montag 07.00 Uhr MEZ
an österreichischen Feiertagen:	00.00 bis 24.00 Uhr MEZ

2.3. Vergütung der Hotlineserviceinanspruchnahme

Die Gebühr für das Hotline-Telefonservice beträgt pro Dienstleistung: EUR 100,--

Die telefonische Kontaktaufnahme erfolgt durch den Auftraggeber.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass dieses Hotline-Service nicht Bestandteil der ENGEL-Garantieleistungen ist und die Gebühr daher auch bei Inanspruchnahme für in Garantiezeit befindliche ENGEL-Produkte zu entrichten ist.

Durch Inanspruchnahme der Service-Hotline erklärt sich der Auftraggeber mit dieser Vereinbarung einverstanden.