

Der Service und seine Informationskanäle stehen grundsätzlich allen Kunden offen.

Kunden mit Servicevertrag genießen Vorzüge, z.B. Anspruch auf Leistung, zugesicherte Reaktionszeit, pauschalierte und ermäßigte Kosten und bevorzugte Behandlung der Probleme. Serviceaufträge bedürfen der Annahme und Bestätigung von unserer Seite, bevor Leistungen erbracht werden.

Die **Service-Hotline** ist über die Durchwahl (0395) 43017-11 erreichbar. Sie ist an Werktagen von Montag bis Donnerstag von 7:30 Uhr - 17:00 Uhr, am Freitag bis 13:00 Uhr besetzt. Außerhalb dieser Zeiten wird auf Anrufbeantworter umgeschaltet. Die Service-Hotline ist Ihr bevorzugter Ansprechpartner für Serviceaufträge.

Auf dem **Anrufbeantworter** eingehende Meldungen werden am nächsten Werktag um 7:30 Uhr entgegengenommen.

Unser **Internet Serviceportal** ist über [www.serviceme.de](http://www.serviceme.de) erreichbar. Anfragen werden an Werktagen Mo – Do von 07:30 Uhr – 17:00 Uhr, am Fr bis 13:00 Uhr bearbeitet. Das Serviceportal ist das bevorzugte Kommunikationsmedium für Service mit normaler Priorität. Das Portal ist passwortgeschützt und wird für jeden unserer Kunden individuell freigeschaltet.

Die **E-Mail**-Adresse des Service ist [service@netik.de](mailto:service@netik.de). E-Mail-Eingang wird an Werktagen Mo - Do von 7:30 Uhr - 17:00 Uhr, am Fr bis 13:00 Uhr registriert. Außerhalb dieser Zeiten eingehende E-Mails werden am nächsten Werktag um 7:30 Uhr entgegengenommen. Wir werden jeden über E-Mail eingegangenen Serviceauftrag rückbestätigen.

Nutzen Sie die genannten Informationswege für Ihre Serviceanfragen!

Der **24-h-Bereitschaftsdienst** ist über den Funkruf (0163) 43017-11 erreichbar. Er stellt von Mo - Do jeweils von 17:00 Uhr - 7:30 Uhr des Folgetages und von Fr 13:00 Uhr - Montag 07:30 Uhr einen Telefondienst mit einer Antwortzeit spätestens innerhalb 2 Stunden zur Verfügung. Der Bereitschaftsdienst ist Bestandteil unserer Serviceverträge. Die 24-h-Bereitschaft wird wie der übrige Service generell auch Kunden ohne Servicevertrag gewährt, jedoch ohne Anspruch auf Erbringung von Leistungen in einer bestimmten Frist. Kunden mit Servicevertrag haben auch bei der 24-h-Bereitschaft absoluten Vorrang.

Die Inanspruchnahme des 24-h-Service ist mit zusätzlichen Kosten verbunden, wenn die Arbeiten auf Anforderung des Auftraggebers und nach unserer Bestätigung ausdrücklich außerhalb der Normalarbeitszeit Mo - Fr 07:30 Uhr - 17.00 Uhr durchgeführt werden sollen. In diesem Fall sind alle Leistungen kostenpflichtig, auch im Fall bestehender Pauschalregelungen.

Reisekosten werden generell zusätzlich berechnet.

(Ende)

01.08.2021