

# SERVICE-ANFORDERUNG

**Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,**

die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns wichtig. Sollten Sie ein Problem mit einem Produkt oder Funktion haben, füllen Sie bitte dieses Formular vollständig in Druckbuchstaben aus und senden Sie es an die angegebenen Kontaktdaten. So können wir eine schnelle und unkomplizierte Bearbeitung ermöglichen.

Die Bearbeitung erfolgt nach Eingang der Anfrage und wird nach dieser Reihenfolge abgearbeitet, insofern keine Störung durch einen Servicevertragskunden aufgrund der Priorität Vorrang hat.

**Ihre SCALTEL Serviceleitstelle**

[serviceleitstelle@scaltel.de](mailto:serviceleitstelle@scaltel.de)

Fax +49 831 540 54 – 509

Telefon +49 180 533 77 11

Kunde*:		Ansprechpartner*:	
Straße / Nr.*:			
PLZ / Ort*:			
Telefon*:		Telefax*:	
E-Mail*:			
Wie möchten Sie bevorzugt kontaktiert werden?	E-Mail	Telefon	

**Tragen Sie hier die Produkte ein, die Probleme/Störungen verursachen**

SCALTEL Rechnungs- oder Auftrags-Nr. *	Artikel-Nummer *	Beschreibung *	Serien-Nummer *

**Genaue Fehlerbeschreibung\* je Artikel**

Preisspiegel für Serviceeinsätze:

Gültig an Werktagen Mo-Fr. 08.00- 17.00 Uhr: 150,00€/Std.

Gültig an Sonn-/Feiertagen: 200,00€/Std.

Gültig in allen weiteren Zeiträumen: 175,00€/Std.

Es besteht die Möglichkeit einer Ferndiagnose, d. h. Fehlerlokalisierungen von Hardwarestörungen, soweit dies über Remote-Zugriff möglich ist (Kunde stellt VPN-Zugang). Ist die Störungsbehebung durch einen Remote-Zugriff nicht möglich, kann ein vor Ort Einsatz nach Terminvereinbarung erfolgen. Die Terminvereinbarung unterliegt der Verfügbarkeit der Servicetechniker unter Berücksichtigung von Prioritäten der Servicevertragskunden.

Die Abrechnung erfolgt nach Regiebericht. Sollte Garantie oder Gewährleistung für das Produkt oder Anlage bestehen, entfällt die Rechnungsstellung. Die Prüfung erfolgt im Anschluss durch unsere RMA-Abteilung.

Mitwirkung des Kunden: Die Verantwortung für die Datensicherung – insbesondere die Sicherung von Programmen und Daten des Kunden – gegen Verlust bzw. Zerstörung bei der Verarbeitung oder Speicherung von Daten, obliegt dem Kunden. Der Kunde sichert zu, die gesetzlichen Vorschriften zur Datensicherung zu erfüllen. SCALTEL übernimmt keine Haftung für verlorene Daten oder die Wiederherstellung dieser. Die Dokumentation wird durch den Kunden gestellt (z. B. Netzpläne, Verkabelungspläne, Konfigurationen, ...). Wenn diese nicht ausreichend ist, verzögert sich die Bearbeitung des Tickets zu Lasten des Kunden.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Fa. SCALTEL GmbH & Co. KG werden anerkannt. Diese finden Sie unter [www.scaltel.de](http://www.scaltel.de)

\* Pflichtfelder

Ort, Datum

Unterschrift