



Gültig für alle Kunden ohne gesonderten Hotline-Vertrag
Um Ihre Anfragen noch schneller und effizienter zu bearbeiten,
haben wir unseren Hotline-Service optimiert:

Hotline: **+49 1803 7152 00***

E-Mail: **service@vitronic.com**

Ihre Anfragen werden unmittelbar angenommen und bearbeitet. Für alle Kunden ohne besonderen Hotlinevertrag sind wir von Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr MEZ** für Sie da. Für einen reibungslosen Ablauf verwenden Sie bitte ausschließlich diese Kontaktdaten.

Ihr Auftrag

Die Bearbeitung des Supportfalls erfolgt nach offizieller Beauftragung per E-Mail. Sie erhalten dann eine schriftliche Rückmeldung.

Kosten für Bearbeitung

Für jeden Supportfall verrechnen wir pauschal 160 Euro für die erste Stunde. Die Berechnung für jede darüber hinaus gehende Bearbeitungszeit erfolgt im 15-Min.-Takt. Wird ein Einsatz bei Ihnen vor Ort notwendig, gelten gesonderte Kostensätze***. Für Gewährleistungsfälle ist die Benutzung der Hotline selbstverständlich kostenfrei.

Ersatzteile

Werden während der Bearbeitung Ersatzteile benötigt, gelten die Bedingungen des Ersatzteilangebotes. Möchten Sie unabhängig von einem Supportfall Ersatzteile bestellen, wenden Sie sich bitte unter Angabe der Nummer des Ersatzteilangebotes und der dort angegebenen Artikelnummern an spareparts@vitronic.com.

Hotline-Team

Ihre Anfrage wird in jedem Fall kompetent betreut. Dabei kann es sein, dass andere als Ihnen bekannte Mitarbeiter Ihre Anfrage bearbeiten. Bitte beachten Sie, dass personalisierte Supportanfragen zu Zeitverzögerungen führen könnten.

Erweiterter Hotline- und Servicevertrag

Sie möchten auch außerhalb unserer oben angegebenen Zeiten Beratung in Anspruch nehmen? Auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten bieten wir Ihnen gerne einen erweiterten Hotline- und Servicevertrag an. Sprechen Sie uns an.

Wir sind für Sie da,
Ihr VITRONIC-Team

Bitte leiten Sie diese Information auch an das Bedien- und Anlagenpersonal Ihrer Produktion bzw. Ihres Endkunden weiter.

* Hinweis zur 0180er Nummer: Deutschland: 0,09 €/Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunk abweichend, max. 0,42 €/Min.

International: Please get in contact with your local provider to enquire the costs for outbound calls to Germany.

**Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Deutschland, sowie der Zeitraum vom 24. Dezember bis einschließlich 1. Januar eines jeden Jahres.

***Stand Juli 2017: Kostensätze für Dienstleistungen: Für Arbeiten und Wartezeiten, die vertragsgemäß nach Aufwand durchgeführt werden oder die über den vertraglich vereinbarten Rahmen hinausgehen, berechnen wir: Montage, Installation, Wartung: 98,00 €/h; Projektbearbeitung, Inbetriebnahme, Service: 129,00 €/h; Senior(Feld-) Ingenieur, (Projekt-) Manager: 144,00 €/h. Fahrtzeiten werden pauschal mit 80 km/h ermittelt, unabhängig von der tatsächlichen Fahrtzeit. Die Fahrtkosten für Fahrten mit dem PKW werden mit 0,75 €/km und für ein Servicefahrzeug mit 0,90 €/km berechnet. Öffentliche Verkehrsmittel, Übernachtungskosten und Spesen werden gegen Nachweis berechnet. Übernachtungskosten werden mit einem Verwaltungsaufwand beaufschlagt.