

Kundendienst-Bedingungen

Unsere Kundendienst-Bedingungen gelten auch ohne ausdrückliche Bestätigung als vom Besteller anerkannt. Sie werden wirksam durch Erlaubnis zur Arbeitsaufnahme.

1. **Aufgaben des Servicemitarbeiters**

Der Servicemitarbeiter führt die ihm aufgetragenen Aufgaben aus. In dringenden Fällen und auf Wunsch des Kunden leistet der Mitarbeiter in gesetzlich zulässigem Umfang Überstunden. In diesem Fall werden die Überstunden zuzüglich den Zuschlägen gemäß unserer Service-Preisliste abgerechnet.

2. **Rechte des Servicemitarbeiters**

Der Mitarbeiter ist berechtigt bzw. verpflichtet, über technische Fragen unserer Produkte Auskunft zu geben. Er ist nicht berechtigt, rechtsverbindliche Erklärungen abzugeben oder Zahlungen entgegenzunehmen. Der Kunde wird gebeten, sich in allen derartigen Fällen direkt an die Kundendienstleitung zu wenden.

3. **Mithilfe des Kunden**

Die Hilfeleistung soll gewährleisten, dass der Einsatz sofort nach Ankunft des Servicemitarbeiters begonnen und ohne Verzögerung durchgeführt werden kann. Es sollte auch ordnungsgemäße Arbeitsbedingungen und wenn notwendig, erforderliche Hilfsmittel zur Verfügung stehen. Die Hilfeleistung des Kunden geht auf seine Kosten.

4. **Gewährleistung**

INDEX bessert fehlerhaft ausgeführte Arbeiten unentgeltlich nach. Der Nachbesserungsanspruch entfällt, wenn der Kunde einen Montagemangel nicht unverzüglich meldet. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Abnahme der Arbeiten. Führt der Kunde Nachbesserungen ohne Genehmigung des durch, entfällt der Anspruch auf Nachbesserung durch INDEX.

5. **Abnahme**

Nach Beendigung der Montagearbeiten hat sich der Kunde von der ordnungsgemäßen Ausführung zu überzeugen und durch seine Unterschrift auf dem vom Monteur ihm vorgelegten Kundendienstauftrag zu bestätigen. Kann durch Nichtanwesenheit der verantwortlichen Person die Abnahme nicht erfolgen, so gilt die Abnahme nach Ablauf von 10 Tagen nach Beendigung des Serviceeinsatzes als erfolgt.

6. **Servicepreise**

Verrechnungssätze und Reisekostenverrechnungen siehe derzeit gültige Service-Preisliste.

7. **Reisezeiten**

Kosten für die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel (Flugzeug, Bahn, Bus, Taxi) werden effektiv belastet.

Werden von einem Kundendienstmitarbeiter auf einer Reise mehrere Kunden besucht, berechnen wir Reisezeiten und Fahrstrecke anteilig.

Die anteilige Berechnung richtet sich nach der Entfernung des Arbeitsortes vom Ausgangspunkt der Reise.

8. **Nebenkosten**

Besucht ein Servicetechniker während einer Reise mehrere Kunden, werden die Übernachtungskosten und die Auslösung anteilig berechnet.

**INDEX-Werke GmbH & Co. KG
Hahn & Tessky**

**TRAUB Drehmaschinen
GmbH & Co. KG**