



maschinenbau gmbh

## ONLINE-SERVICEVEREINBARUNG

### 1.1. **Prämabel**

Diese Vereinbarung wird für die Inanspruchnahme von Service-Dienstleistungen abgeschlossen, die

- a) online über unser Web-Kontaktformular
- b) telefonisch oder
- c) per Email an unsere Serviceabteilung gerichtet werden.

Durch das „Akzeptieren“ im Kontaktformular kommt diese Vereinbarung zustande. Sie erhalten daraufhin unsere schriftliche Auftragsbestätigung per Email.

### 1.2. **Service-Dienstleistungen bei Störmeldungen**

Diese können z. B. umfassen:

- Beratung bei technischen Problemen
- Fehlersuche
- Einstellhilfe
- online-Programmwartung
- online-Programmfehlerkorrektur
- Ersatz- und Verschleißteillieferung
- Einsatz eines Servicetechnikers
- etc.

### 1.3. **Anzeigen von Störmeldungen**

Störmeldungen sind innerhalb unserer normalen Geschäftszeiten anzuzeigen:

**Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 16.00 Uhr.**

**Freitag von 8.00 bis 14.30 Uhr.**

Bei Störmeldungen, die von Montag bis Donnerstag nach 15.00 Uhr und an Freitagen nach 13.30 Uhr eingehen, beginnt die unter Punkt 1.4. angeführte Entsendungsfrist um 8.00 Uhr früh des folgenden Arbeitstages zu laufen.

Bei Störmeldungen, die an Samstagen, an Feiertagen, an Tagen vor Betriebsurlauben bzw. während des Betriebsurlaubes eingehen, beginnt die unter Punkt 1.4. angeführte Entsendungsfrist um 8.00 Uhr früh des nächsten regulären Arbeitstages zu laufen.

### 1.4. **Entsendungsfrist Servicetechniker**

Sofern eine andere Art der Störungsbehebung nicht möglich ist, erklären wir uns bereit, Ihnen innerhalb einer Frist von 24 Stunden ab Eingang der Störmeldung einen Servicetechniker zum Einsatz in Ihrem Werk zu entsenden.

Sollte es mit Ihrem Unternehmen eine anderslautende Vereinbarung geben, ist diese gültig.

Die Entsendung eines Servicetechnikers erfolgt ausnahmslos gegen Verrechnung auf Basis unserer gültigen Verrechnungssätze, die Ihnen vorliegen.

Es sei denn, es handelt sich um einen anerkannten und von uns bestätigten Gewährleistungsfall.



Montage-, Prüf- und Automatisierungstechnik

... für Lösungen mit Wert.





maschinenbau gmbh

Unsere gültigen Verrechnungssätze können Sie jederzeit bei uns anfordern, kontaktieren Sie dafür bitte unsere VertriebsmitarbeiterInnen ([verkauf@dft.at](mailto:verkauf@dft.at)) oder unsere ServicemitarbeiterInnen ([service@dft.at](mailto:service@dft.at)).

**1.5. Entsendungsfrist Servicetechniker bei Reisebehinderungen**

Im Falle nicht von uns verschuldeter oder außerhalb unserer Verantwortung liegender Reisebehinderungen gilt die angegebene Entsendungsfrist von 24 Stunden nicht.

**1.6. Entsendungsfrist Servicetechniker bei Ersatz- und Verschleißteilebedarf**

Ist zum Zeitpunkt einer Störmeldung bereits bekannt, dass Ersatz- und Verschleißteile benötigt werden, beginnt die Entsendungsfrist zu laufen, sobald alle notwendigen Ersatz- und Verschleißteile bei Ihnen vor Ort eingelangt sind.

**1.7. Gewährleistungsfrist und Gewährleistungsübernahme**

Die mit Ihnen vereinbarte Gewährleistungsfrist entnehmen Sie bitte der mit Ihnen abgeschlossenen Vertragsgrundlage.

Unsere Gewährleistungsübernahme setzt jedoch in jedem Fall voraus, dass Sie als Anlagenbetreiber die Maschine entsprechend den Vorgaben unserer Betriebsanleitung bedienen, alle Hinweise daraus beachten sowie einhalten und die vorgeschriebenen Wartungen und Reinigungen durchführen.

**1.8. Gewährleistungsbeschränkungen und -ausnahmen**

Serviceleistungen (wie unter Punkt 1.2. angeführt) außerhalb unserer Gewährleistungsfrist und Gewährleistungsübernahme werden zu unseren gültigen Verrechnungssätzen abgerechnet. Siehe dazu auch Punkt 1.4.

Für alle Fremderzeugnisse und Zukäufe beschränkt sich unsere Gewährleistung auf die Abtretung jener Ansprüche, die uns vom jeweiligen Lieferanten gewährt werden.

In jedem Fall sind sämtliche Verschleißteile von unserer Gewährleistung ausgeschlossen.

**Unsere Service-Hotline innerhalb der Geschäftszeiten:**

+43 (0) 75 83 5555 500

**Oder per Email an:**

[service@dft.at](mailto:service@dft.at)

Eine vertrauliche Handhabung aller von Ihnen an uns weitergeleiteten Daten, Dokumente und Informationen ist selbstverständlich. Mehr dazu in [www.dft.at/haftungsausschluss](http://www.dft.at/haftungsausschluss).

November 2016  
dft maschinenbau gmbh  
Geschäftsleitung



Montage-, Prüf- und Automatisierungstechnik

... für Lösungen mit Wert.

