

FO_APP_303_D Version 06	Nutzungsbedingungen für den telefonischen Hotline- Support der Jetter AG	
----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Die telefonische Hotline der Jetter AG steht unseren Kunden Montags bis Donnerstags von 8 bis 17 Uhr und Freitags von 8 bis 15 Uhr MEZ/MESZ zur Verfügung. Voraussetzung für ihre Inanspruchnahme ist die Anerkennung dieser Nutzungsbedingungen.

Anfragen werden in Deutsch und Englisch angenommen und beantwortet. Die Nutzung der Hotline ist kostenpflichtig. Die Nutzungsgebühr richtet sich nach dem jeweils aktuellen Stundensatz für einen Applikationsingenieur. Anfragen per E-Mail werden kostenlos bearbeitet.

Es wird die tatsächliche Zeit abgerechnet, die Mitarbeiter oder Beauftragte der Jetter AG für die Beantwortung einer Anfrage aufwenden, jedoch mindestens 10 Minuten pro Anfrage. Der Kunde wird vorab über den voraussichtlichen Aufwand informiert, falls dieser mehr als eine Stunde beträgt. In diesem Fall kann der Kunde die Anfrage zurückziehen, ohne dass eine Berechnung erfolgt.

Ausgenommen von der Abrechnung sind Anfragen, die nachweislich im Zusammenhang mit Hardware- oder Softwarefehlern stehen, welche die Jetter AG zu verantworten hat. Die Abrechnung erfolgt monatlich mit Einzelnachweis der Anfragen. Zeiten, die unter 60 Minuten pro Kalenderquartal liegen, werden nicht abgerechnet. Jetter kann den Abrechnungszeitraum ohne vorherige Ankündigung ändern, z.B. auf quartalsweise Abrechnung.

Jetter legt Wert auf Qualität und Kundenzufriedenheit, auch im Bereich Support; aufgrund der besonderen Gegebenheiten des telefonischen Supports kann die Jetter AG jedoch keine Gewährleistung für die dort gegebenen Informationen gewähren.

ANTWORT PER FAX AN:

Jetter AG
Applikation
Faxnummer: +49-7141-2550 615

Wir erkennen diese Nutzungsbedingungen der Jetter AG für den telefonischen Hotline-Support an.

Ort, Datum

Firmenstempel
 Unterschrift

erstellt	geändert	freigegeben	Version 06
2012-02-20	2016-06-20	2016-06-21	Seite 1 von 1
Rolf Heidchen	Andreas Pantle	Dietmar Specht	FO_APP_303D_6_hotline_nutzungsbedingungen.docx