

Service und Unterhalt 2023

Organisation, Planung, Störungseinsätze, Serviceverträge und Preise

Organisation **Hauptsitz und Servicestelle Schweiz**
Freiburgstrasse 453, 3018 Bern, Tel. 031 348 16 05
Fax 031 348 46 23, E-Mail: tuttnauer@tuttnauer-schweiz.ch

Die Service- und Unterhaltsarbeiten wie auch alle Einsätze bei Störungen werden durch die Servicestelle Schweiz koordiniert (Deutsch und Französisch) Tel. 031 348 16 07

Planung Kundinnen und Kunden mit Serviceverträgen werden rechtzeitig von der Servicestelle Schweiz telefonisch kontaktiert, damit ein Termin vereinbart werden kann, der dann schriftlich bestätigt wird.

Alle Service- und Unterhaltsarbeiten erfolgen in der Regel von Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Ausnahmen davon sind möglich und eine detaillierte Regelung findet sich im Servicevertrag und bei der nachfolgenden Preisliste.

Störungseinsätze Bei auftretenden Störungen erfolgt ein Einsatz so schnell wie möglich. **Für Tuttnauer Member-Kunden garantieren wir den Störungseinsatz innerhalb von 24 Stunden.** Sollte aus welchen Gründen auch immer eine sofortige Reparatur vor Ort nicht möglich sein, wird von Tuttnauer Schweiz nach Möglichkeit ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt. Bei der Einsatzplanung von plötzlich auftretenden Störungen haben Kundinnen und Kunden mit einem Servicevertrag (Tuttnauer Member- Kunden) Vorrang.

Sofern notwendig und möglich, kann ein Einsatz auch vor 8.00 Uhr und nach 17.00 Uhr erfolgen, ebenso samstags. Dies ist jedoch mit einem Preisaufschlag verbunden.

Serviceverträge Es besteht die Möglichkeit entweder einen Vertrag für eine Jahreswartung oder einen Vollwartungsvertrag abzuschliessen. Mit dem Abschluss einer der beiden Verträge wird der Kunde direkt auch zum Tuttnauer Member-Kunde. Die Jahreswartung erfolgt einmal jährlich, der Vollwartungsvertrag enthält auch allfällige Einsätze bei einer auftretenden Störung. Die Validierung einzelner Zyklen ist in diesen Verträgen nicht enthalten. Auch bei Serviceverträgen gelten die normalen Arbeitszeiten von 8.00 bis 17.00 Uhr. Sind Einsätze ausserhalb dieser Zeiten gewünscht, wird auch bei einem Servicevertrag ein entsprechender Zuschlag pro Stunde, ausgehend vom Stundenansatz für eine Servicetechnikerstunde, berechnet. Die Zuschläge von 25%, resp. 50% sind nachstehend aufgeführt.

Reise- und Fahrkosten

Als Ausgangspunkt für die Berechnung der Reise- und Fahrkosten gelten Bern, Lausanne, Lugano und Zürich (jeweils Hauptbahnhof). Als Basis für die Berechnung von Kilometer und Zeit gelten die Angaben eines gängigen Online-Kartendienstes.