

Falls Sie einen Wartungsvertrag haben gelten diese Hotlinezeiten:

- **Direkt**
Sofortige Bearbeitung des Kundenproblems durch den Wartungs-Verantwortlichen
- **Bereitschaft**
Die Kundenmeldung wird vorerst auf den Hotline-Anrufbeantworter gesprochen. Der Wartungsverantwortliche bearbeitet die anstehenden Meldungen in längstens einer Stunde.
- **Band**
Auf Band gespeicherte Kundenmeldungen werden in längstens 16 Stunden beantwortet

Zeitspannen während normalen Arbeitswochen:

Montag bis Freitag	09.00 Uhr bis 17.00 Uhr	Direkt
	17.00 Uhr bis 19.00 Uhr	Bereitschaft
	19.00 Uhr bis 09.00 Uhr	Band
Samstag, Sonntag, Feiertag	09.00 Uhr bis 10.00 Uhr	Band
	10.00 Uhr bis 17.00 Uhr	Bereitschaft
	17.00 Uhr bis 09.00 Uhr	Band

Zu den Weihnachtsfeiertagen sind folgende Hotlinezeiten geplant:

- 24.12.2019: Bereitschaft von 10:00 bis 16:00
- 25.12.2019: Bereitschaft von 10:00 bis 16:00
- 26.12.2019: Bereitschaft von 10:00 bis 16:00
- 31.12.2019: Bereitschaft von 10:00 bis 16:00
- 01.01.2020: Bereitschaft von 10:00 bis 16:00