



## **ALLGEMEINE BEDINGUNGEN DER ANNAHME VON ANMELDUNGEN UND SERVICE-ANTWORTZEIT**

Anmeldungen von Fehlern, Problemen oder Inspektionen werden an Werktagen von Montag bis Freitag von 8:00 bis 16:00 Uhr angenommen.

### 1. Telefonische Anmeldungen:

- 1.1 Telefoneinträge sind an die Telefonnummer [+48 609 603 812](tel:+48609603812) zu richten;
- 1.2 In extremen Notfällen wie z.B. der völlige Stillstand der Anlage, kann der telefonische Kontakt an Samstagen, die keine dienstfreien/ gesetzlichen Feiertage sind, aufgenommen werden;
- 1.3 Die telefonische Anmeldung dient dazu, Informationen über das Problem zu erhalten und zwischen den Parteien zu bestimmen, wie der Service-Einsatz durchzuführen ist;
- 1.4 Nach der telefonischen Anmeldung gilt das Formular des Serviceauftrags vom Auftraggeber auszufüllen und an die E-Mail-Adresse [service@taskoprojekt.com.pl](mailto:service@taskoprojekt.com.pl) zu senden;
- 1.5 Das Formular des Serviceauftrags ist auf der Website von TASKOPROJEKT S.A. im Reiter Kontakt-Serviceabteilung-Dokumente verfügbar oder kann auch an den Kunden per E-Mail zugeschickt werden;

### 2. Anmeldungen per E-Mail:

- 2.1 Schriftliche Anmeldungen sind per E-Mail an die allgemeine E-Mail-Adresse der Serviceabteilung, email: [service@taskoprojekt.com.pl](mailto:service@taskoprojekt.com.pl), zu senden;
- 2.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, das Formular des Serviceauftrags auszufüllen und per E-Mail an [service@taskoprojekt.com.pl](mailto:service@taskoprojekt.com.pl) zu senden;
- 2.3 Das Formular des Serviceauftrags ist auf der Website von TASKOPROJEKT S.A. im Reiter Kontakt-Serviceabteilung-Dokumente verfügbar oder kann auch an den Kunden per E-Mail zugeschickt werden;
- 2.4 Nachdem die Anmeldung empfangen worden ist, soll der Auftraggeber innerhalb von zwei Stunden an Werktagen (Montag bis Freitag) zwischen 08:00 und 16:00 Uhr telefonisch oder per E-Mail kontaktiert werden;
- 2.5 Im Falle einer schriftlichen Anmeldung nach 16:00 Uhr an einem Werktag (Montag-Freitag) soll der Kontakt telefonisch oder per E-Mail am nächsten Werktag bis 10:00 Uhr aufgenommen werden;
- 2.6 Schriftliche Anmeldungen werden an dienstfreien Tagen, Samstagen oder gesetzlichen Feiertagen nicht angenommen;
- 2.7 Der Anmelder oder Auftraggeber der Anlageninspektion ist dazu verpflichtet, die Serviceabteilung von TASKOPROJEKT S.A. auf den genauen Standort der Anlage/ des Geräts zu verweisen.

### 3. Service-Einsatz nach der Anmeldung von Betriebsstörungen und -ausfällen:

- 3.1 Fern-Service-Einsatz, wenn möglich, in Form einer online Verbindung mit der Anlage erfolgt an Werktagen (Montag-Freitag) bis 24 Stunden, nachdem die Annahme des Auftrags oder die Bestellung im Falle von kostenpflichtigen Diensten bestätigt worden ist;

**TASKOPROJEKT S.A.**  
61-044 Poznań ul. Mogileńska 50

tel.: +48 61 87 30 200  
[info@taskoprojekt.com.pl](mailto:info@taskoprojekt.com.pl)  
[www.taskoprojekt.com.pl](http://www.taskoprojekt.com.pl)

REGON: 000030047  
NIP: 777-00-02-197  
NIP EU: PL7770002197  
BDO: 00037994

Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu  
VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego  
KRS: 0000721765  
Kapitał zakładowy: 3 800 000 PLN  
mBank PLN 69 1140 1179 0000 5751 7800 1001  
mBank EUR 42 1140 1179 0000 5751 7800 1002  
SWIFT CODE: BREXPLPMBK



- 3.2 Falls der Einsatz vor Ort erforderlich ist, wird das Eintreffdatum des Serviceteams am Ort der Anlageninstallation nach der Absprache zwischen dem Kunden und der Serviceabteilung festgelegt;
- 3.3 Die Mindesteintreffzeit des Serviceteams am Ort der Anlageninstallation beträgt 48 Stunden ab dem Zeitpunkt der Bestätigung der Auftragsannahme oder Bestellung im Falle von kostenpflichtigen Diensten. Sie hängt jedoch vom Land des Anlagenstandortes ab, auf das sich die Anmeldung bezieht und das mit dem Kunden individuell festgelegt wird;
- 3.4 Service-Einsatz wird an folgenden Feiertagen nicht unternommen: Neujahr, Ostern, Tag der Verfassung am 3. Mai, Allerheiligen, Heiligabend und Weihnachten;
- 3.5 Bei der Feststellung von Problemen oder Störungen eines Gerätes, das in der Anlage eingebaut ist, und der Notwendigkeit, einen Serviceauftrag an das Serviceteam des Geräteherstellers zu vergeben, informiert die Serviceabteilung den Kunden unverzüglich über diese Tatsache und kann auf dessen Anfrage die Anmeldung und die Arbeiten des Serviceteams vom Gerätehersteller koordinieren. In diesem Fall hängt die Interventionszeit von der Reaktionszeit des Serviceteams des Geräteherstellers ab und wird mit dem Kunden separat festgelegt;
- 3.6 Ist es notwendig, ein Teil oder das gesamte in die Anlage eingebaute Gerät auszutauschen, so wird die Zeit zum Fehlerbeheben durch den Zeitpunkt der Verfügbarkeit des angegebenen Teils oder Geräts bestimmt und separat festgestellt.