



Nutzungsbedingungen

TICKETSYSTEM

1. Die ACRIBIT GmbH führt ein Ticketsystem, um alle Servicearbeiten an EDV-Anlagen für den Kunden nachvollziehbar zu dokumentieren und abrechenbar zu gestalten. Die Grundlage zur Führung der Dokumentation ist ein bestehender EDV -Wartungsvertrag inkl. Auftragsverarbeitungsvertrag bzw. die Zustimmung zur Abrechnung der Serviceeinsätze nach der jeweils gültigen Preisliste oder eventueller Sondervereinbarungen.

2. Die Tickets werden in der Regel durch einen autorisierten Mitarbeiter des Kunden oder durch einen Mitarbeiter der ACRIBIT GmbH erstellt und ausgelöst. Die Abnahme der ordnungsgemäßen Erbringung der Leistung und die Bestätigung der geleisteten Arbeitszeit werden per E-Mail vorgenommen. Dazu wird nach Abschluss des Tickets eine Bestätigungsmail auf die E-Mailadresse der Person des Kunden gesendet, die das Ticket ausgelöst hat bzw. im Ticketsystem als Ansprechpartner hinterlegt wurde.

3. Anfallende Ersatzteilkosten für Geräte oder Komponenten, für die kein Garantie- oder Gewährleistungsanspruch mehr geltend gemacht werden können, sind durch den Kunden zu tragen. Die ACRIBIT GmbH unterbreitet dem Kunden vor der Bestellung von Ersatzteilen oder Komponenten einen Kostenvorschlag / eine Kostenabschätzung. Gleiches gilt für Fremdleistungskosten für durch die ACRIBIT GmbH zu beauftragende Dritte.

4. Die Abrechnung aller Leistungen erfolgt im Minuten-Takt. Zum Nachweis der abgerechneten Zeiten dienen die jeweils erstellten Tätigkeitsnachweise, die per Mail nach Abschluss der Tickets an den Kunden versendet werden. Tickets, die nicht innerhalb von 10 Tagen nach Ausführung der Leistung durch den Kunden bestätigt oder mittels schriftlicher Mängelanzeige bei der ACRIBIT GmbH reklamiert wurden, werden automatisch der Abrechnung zugeführt.

5. Ansonsten gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der ACRIBIT GmbH in der jeweils letzten Fassung.

Stand: November 2020