



VOWAG GmbH | Trägerstr. 7 | 08527 Plauen

## Service Level Agreement

VOWAG ist bemüht sich in jeder Situation dem Vertragspartner problemlösend zur Seite zu stehen. Führt ein Service **LEVEL** nicht zum gewünschten Erfolg, so wird zum nächsten **LEVEL** übergegangen.

### LEVEL 1

- A) Selbsthilfe in kundeneigenem Stützpunkt, unterstützt durch die von der VOWAG GmbH zur Verfügung gestellten Bedienungsanleitung und Tutorials.
- B) Werkstatt Servicepartner am Standort aufsuchen. Das Lastenrad wird von einem Fachmann begutachtet und in Rücksprache mit VOWAG repariert.

Die benötigten Reparatur-Ersatzteile werden umgehend versandt.

### LEVEL 2

Kontaktieren eines VOWAG Mitarbeiters über die Servicehotline (Werktags von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr). Das Problem wird anschließend live mit einem Fachmann analysiert. Ist rein telefonischer Support nicht ausreichend, so kommt eine FPV Kamera zum Einsatz, welche eine Live-Videoübertragung vor Ort gewährleistet. Benötigte Reparatur-Ersatzteile werden umgehend zum TIER Mobility Servicestützpunkt versandt.

### LEVEL 3

Ein VOWAG Servicemechaniker reist an. Er analysiert, lokalisiert und repariert den Fehler möglichst direkt vor Ort.

### Level 4

Innerhalb von 72h erfolgt die Abholung des beschädigten Cargo M's durch die VOWAG GmbH. Nach Verfügbarkeit kann in diesem Zeitraum leihweise ein Ersatzrad zur Verfügung gestellt werden bis die Reparatur abgeschlossen ist.