



## FAQ – Servicevereinbarung:

### Frage 1: Was ist eine Servicevereinbarung?

- a) Ein Dokument, das die Bedingungen und Leistungen beschreibt, die wir als Service Dienstleister einem Kunden bietet.
- b) Ein Dokument, das die Anforderungen beschreibt, die ein Kunde erfüllen muss.

### Frage 2: Was sollte eine Servicevereinbarung enthalten?

- a) Beschreibung der angebotenen Dienstleistungen und deren Umfang
- b) Zeitrahmen für die Erbringung der Dienstleistungen
- c) Preis- und Zahlungsinformationen

### Frage 3: Wozu dient eine Servicevereinbarung?

- a) Sicherstellung, dass sowohl der Dienstleister als auch der Kunde die Erwartungen verstehen und erfüllen

### Frage 4: Was sollte ein Kunde tun, wenn er mit den Dienstleistungen des Dienstleisters nicht zufrieden ist?

- a) Eine der Möglichkeiten nutzen (am besten per E-Mail), um dem Dienstleister mündlich oder schriftliche Rückmeldung zu geben, um sich zu verbessern. Die Möglichkeiten sind:
  - a. Per E-Mail an: [info@ens.lelycenter.com](mailto:info@ens.lelycenter.com)
  - b. Per Telefon an: 07223/84903
  - c. Kundenumfragen, die regelmäßig telefonisch oder online durchgeführt werden

### Frage 5: Wie lange bleibt eine Servicevereinbarung normalerweise in Kraft?

- a) So lange, bis sie von einer der beiden Parteien gekündigt wird