

PARKPLATZDIENST

QUALITÄTSSTANDARDS UND ENTSCHÄDIGUNGSLEISTUNGEN

Für den Parkplatzdienst hat die Gesellschaft SEAB AG eigene Qualitätsstandards festgelegt. Hier kann es sich um allgemeine Standards zur Sicherung der Dienstleistungsqualität oder um spezifische Standards für einzelne Leistungen handeln, die von den Kunden und Kundinnen unmittelbar überprüft werden können.

Die Standards, die das einwandfreie und durchgehende Funktionieren des Parkplatzdienstes gewährleisten sollen und die Fristen für die Wiederherstellung des Dienstes nach Störfällen festlegen, gelten unter normalen Betriebsbedingungen. Sie finden daher keine Anwendung bei außerordentlichen Umständen infolge von besonderen Naturereignissen, bei von Dritten herbeigeführten Schäden, bei (direkten oder indirekten) Streiks oder bei Maßnahmen von öffentlichen Behörden.

Qualitätsstandards

Die nachstehenden Tabellen bieten einen Überblick über die Qualitätsstandards, welche die SEAB AG für den Parkplatzdienst vorsieht:

Standards, deren Nichterfüllung entschädigt wird

Beschreibung	Höchstfrist
Aushändigung eines Kostenvoranschlags/ Angebots	20 Arbeitstage ab Eingang der Anfrage
Aktivierung eines Abonnements	5 Arbeitstage ab der Anfrage
Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und Anregungen	innerhalb 20 Tage ab Eingang des Schreibens

Entschädigungsleistungen

Werden die für den Parkplatzdienst vorgesehenen spezifischen Qualitätsstandards nicht erfüllt, zahlt die SEAB AG auf schriftlichen Antrag des Kunden/der Kundin eine Entschädigung im Wert einer Wertkarte von 10,00 Euro, die in den Parkeinrichtungen Bozen Mitte, Gerichtsplatz und Stadthalle verwendet werden kann.

Der Entschädigungsantrag muss zusammen mit allen einschlägigen Angaben und Dokumenten, die eine Nichterfüllung der genannten Standards belegen können, innerhalb von 30 Tagen ab Beginn der beanstandeten Leistung an die Gesellschaft – SEAB AG, Parkplatzdirektion, Schlachthofstr. 95, 39100 Bozen - gesendet werden. (Es gilt das Protokolldatum des Betriebs.)

Darüber hinaus verpflichten wir uns folgende Leistungen zu erbringen:

Beschreibung	Durchschnittlicher Zeitrahmen
Hinweis auf die vorübergehende Unterbrechung des Dienstes bei geplanten Instandhaltungsarbeiten in Parkstrukturen (z.B. Schließung eines Parkdecks)	Die schriftliche Mitteilung wird mindestens 1 Woche vor Beginn der Instandhaltungsarbeiten im Inneren der betroffenen Parkeinrichtung ausgehängt werden.
Hinweis auf die vorübergehende Unterbrechung des Dienstes bei geplanten Instandhaltungsmaßnahmen in Parkeinrichtungen, die die Schließung der gesamten Einrichtung erfordern	Zusätzlich zum schriftlichen Hinweis im Inneren der Parkeinrichtung wird eine entsprechende Mitteilung auch auf der Internetseite unter "News" und auf der Facebook-Seite der SEAB mindestens 1 Woche vor Beginn der Bauarbeiten veröffentlicht.
Hinweis auf die vorübergehende Unterbrechung des Dienstes bei außerordentlichen Instandhaltungsarbeiten infolge höherer Gewalt (behördliche Maßnahmen, außerordentliche Ereignisse, Streiks usw.) oder bei Ereignissen, die sich dem Einfluss des Unternehmens entziehen (Schäden durch Dritte usw.) oder Notfällen (technische Defekte usw.)	Unverzügliche Benachrichtigung durch Anbringen von Hinweisschildern im Inneren der Parkeinrichtungen