

Regelungen zum 24h-Notdienst

Im Rahmen unserer Partnerverträge mit den Handwerksbetrieben gelten für den 24h-Notdienst die folgenden verbindlichen Regelungen:

1. 24h-Notdienst bei akuten Gefahrenfällen

Ein 24h-Service ist verpflichtend bei:

- **Wasser- oder Gasaustritt**
- **Ausfall der Heizungsanlage („Kaltanlage“) während Minusgraden**

In diesen Fällen sind unsere Partner dazu verpflichtet, rund um die Uhr unverzüglich Hilfe zu leisten.

Die WCG-Störungshotline stellt die 24/7-Erreichbarkeit der Notdienstnummer sicher.

Bei akuten Fällen, bei denen Gefahr im Verzug besteht, wird die Störungshotline dich direkt über Ihre Notdienstnummer kontaktieren und den Einsatz beauftragen.

Zusätzlich erhältst du den Auftrag im Anschluss schriftlich per E-Mail von der WCG.

2. Sonstige Störungsmeldungen

Bei allen anderen, nicht akuten Störungen erfolgt die Beauftragung durch die WCG innerhalb der regulären Geschäftszeiten.

Ziel ist es, den Kundendienstesatz beim Kunden innerhalb von 24 Stunden zu terminieren.