


STRECKER Dienstleistungs- und Wartungspakete bzw. individuelle Serviceleistungen :

Außerhalb Garantieleistungen, kleineren Abhilfen und Auskünften (= kostenfrei)

 SERVICEVEREINBARUNG pro Werk und Jahr		Inklusivstunden, Abrechnungstakt: 30 min.	Nachlass auf Stunden / Teile im Serviceeinsatz	Inklusivmonate bei Neukauf einer "FPC" Maschine	maximale Anzahl an Maschinen pro Pauschale: FPC / Standard (Stück)	erweiterte Erreichbarkeit am Wochenende: Aufschlag auf Stundenlohn SA / SO / Feiertag	verbesserte Reaktionszeit: max. Wochen Vorlauf für geplanten Wartungseinsatz	verbesserte Reaktionszeit: max. Wochen Vorlauf für Reparatureinsätze	Pauschale in Euro
BRONZE	Telefon-Support / Fernwartung Mo-Fr 08.00-15.15 H CET/CEST	5	3%	12					400 € / Jahr
SILBER	Telefon-Support / Fernwartung Mo-So 6-20 H CET/CEST	5	3%			50%			1.000 € / Jahr
GOLD	Wartungsvertrag – inkl. Telefon-Support Mo-So 6-22 H CET/CEST	5	5%		1 / 10	50%	6	3	3.600 € / Jahr*
PLATIN	Wartungsvertrag - inkl. Telefon-Support Mo-So 6-24 H CET/CEST, + Rufbereitschaft bei Maschinenstillstand	5	5%		5 / 20	-	6	24h	3.000 € / Monat*
INDIVIDUELL	Fernwartung	85,00 Euro / Stunde Mechaniker 105,00 Euro / Stunde Techniker							
	Montage vor Ort								
	Lohnschweißungen (Kleinserien), Bereitstellung Maschine, Lohnkosten								
	Parameterermittlung, Bereitstellung Maschine, Lohnkosten								
	Maschinenreparatur in Limburg/Lahn, incl. Kostenvoranschlag								

* zweite und folgende Pakete werden zu 50% berechnet.

Allgemeine Bestimmungen für die Pakete Telefon-Support, Wartungsvertrag mit/ohne Rufbereitschaft:
 ergänzend zu unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten folgende Vereinbarungen

Laufzeit mindestens 12 Monate für alle vorgenannten Pakete (Telefon-Support bis einschl. Wartungsvertrag mit/ohne Rufbereitschaft)

Kündigungsfrist / Änderungsvorlauf 3 Monate zum Vertragsende.

Ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate.

Sollte eine Anpassung der Jahrespauschale erforderlich werden, erhält der Kunde eine entsprechende Mitteilung.

Der Kunde hat in diesem Fall das Recht, den Service binnen 3 Wochen nach Erhalt der Information über die Erhöhung der Jahrespauschale mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

Verfügbarkeit / Reaktionszeit: wie definiert, siehe Servicebeschreibung.

Telefon-Support, Wartungsvertrag bzw. Rufbereitschaft greifen nicht:

an gesetzlichen Feiertagen in Deutschland (Hessen) wie z.B. Weihnachten/Silvester/Ostern und während der Betriebsferien.

Für Weihnachten und Neujahr gilt späteste Rückreise am 23.12., früheste Anreise am ersten Montag im Jahr, jedoch nicht vor dem 04. Januar.

Voraussetzungen für Telefon-Support:

Der Kunde muss ausgebildetes Personal einsetzen. Eine detaillierte Fehlerbeschreibung wird telefonisch oder schriftlich an STRECKER übermittelt. Bei Support für "FPC" Maschinen via Fernwartungsmodul muss je nach Modul eine Datenverbindung oder eine Mobilfunkverbindung (incl. ausreichendem Guthaben) verfügbar sein. Das Fernwartungsmodul ist für Kunden einer Servicevereinbarung auf Leihbasis verfügbar (100 Euro pro Monat).

Voraussetzung für einen Wartungsvertrag mit/ohne Rufbereitschaft:

der Kunde hat ein in Abstimmung mit STRECKER definiertes Ersatzteilkpaket (Teile/Mengen) bestellt und vor Ort vorrätig.

Zahlung: Die Vergütungspflicht für geleisteten Service (Telefon-Support, Wartung bzw. Rufbereitschaft durch einen Monteureinsatz) entsteht unabhängig von den Bereitstellungspauschalen.

Diese werden gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt.

* * * * *