

Konzept

Wartungs- & Servicevertrag für Etikettendrucker

Ziel des Wartungs- und Servicevertrages für Etikettendrucker ist die Aufrechterhaltung des betriebsfähigen Zustands durch vorbeugende Wartungen der Geräte oder der Einsendung defekter Geräte in eines unserer Service-Center.

Es gibt eine Differenzierung der Druckertypen zwischen Tisch- bzw. mobilen Druckern, Industriedruckern und robusten Industriedruckern. Für die Tisch- bzw. mobilen Drucker gibt es in erster Linie nur einen Service-Center-Vertrag, für die beiden Industriedrucker-Serien gilt der Vorort-Service.

Zielgruppe

Alle Kunden, die mindestens drei robuste Industriedrucker oder fünf Industriedrucker an einem Standort haben, zählen zur Zielgruppe. Bei den Tisch- bzw. mobilen Druckern gibt es keine Mindeststückzahl, da diese in einem unserer Service-Center repariert werden.

Der Vertrag kann mit dem Kauf eines neuen Druckers oder innerhalb der ersten vierzig Tage nach Kauf abgeschlossen werden. Für Drucker, die der Kunde bereits im Einsatz hat, kommt ein initialer Wartungseinsatz hinzu. Der Kunde hat hierfür jedoch nur die Reisekosten und die Ersatzteile zu tragen. Die Arbeitszeit wird nicht in Rechnung gestellt, da dieser Einsatz gleichzeitig den ersten vorbeugenden Wartungseinsatz darstellt. Bei Druckern, für die es keine Ersatzteile mehr gibt oder der Ersatzteilverkauf vom Hersteller innerhalb der ersten neun Monate nach Vertragsstart keine Ersatzteile mehr gibt, kann dieser Wartungs- und Servicevertrag nicht abgeschlossen werden.

Leistungen, die nicht enthalten sind

Folgende Service-Leistungen sind nicht in diesem Service- und Wartungsvertrag enthalten und werden gegen gesonderte Berechnung erbracht:

- Beseitigung von Störungen, die auf Bedienungsfehler bzw. unsachgemäße Handhabung oder auf menschliches Versagen, auf Unfall, Wasserschäden aller Art, Feuer, Strom- und Netzstörungen, Kurzschluss, Überspannung, Blitzeinwirkung oder sonstige Fälle höherer Gewalt zurückzuführen sind
- Einbau von technischen Modifikationen
- Konfigurationsänderungen

Leistungsumfang

Aufgebaut sind die Service- und Wartungsverträge in vier Serviceklassen. Die Serviceklassen eins bis drei stehen in Abhängigkeit von der Druckmenge über ein Jahr gerechnet und dem Standort, wo ein Drucker steht. Befindet sich der Drucker in einem sehr staubanfalligen Bereich und hat nur eine geringe Druckmenge, wird eine höhere Serviceklasse gesetzt. Wenn ein Kunde explizit eine der höheren Serviceklassen wünscht als er benötigt, so kann er diese natürlich nutzen.

Serviceklasse 1

- Vorbeugende Wartung nach B&M TRICON-Planung: **vierteljährliche Wartung vor Ort**
- Einspielen aktueller Firmware-Versionen und Patches während der Wartungseinsätze
- Störungsbeseitigung vor Ort inkl. Ersatzteile – ohne Verschleißteile
- Verschleißteile werden berechnet, jedoch wird die Arbeitszeit hierfür nicht in Rechnung gestellt
- Service-Einsätze bei Störungen – Reaktionszeit ein bis zwei B&M TRICON-Arbeitstage
- Inklusive Hotline-Service in der B&M TRICON-Arbeitszeit
- Inklusive Einsatz- und Rüstzeit sowie An- und Abfahrt
- Einbau technischer Modifikationen und Änderungen werden extra berechnet

Serviceklasse 2

- Vorbeugende Wartung nach B&M TRICON-Planung: **halbjährliche Wartung vor Ort**
- Einspielen aktueller Firmware-Versionen und Patches während der Wartungseinsätze
- Störungsbeseitigung vor Ort inkl. Ersatzteile – ohne Verschleißteile
- Verschleißteile werden berechnet, jedoch wird die Arbeitszeit hierfür nicht in Rechnung gestellt
- Service-Einsätze bei Störungen – Reaktionszeit ein bis zwei B&M TRICON-Arbeitstage
- Inklusive Hotline-Service in der B&M TRICON-Arbeitszeit
- Inklusive Einsatz- und Rüstzeit sowie An- und Abfahrt
- Einbau technischer Modifikationen und Änderungen werden extra berechnet

Serviceklasse 3

- Vorbeugende Wartung nach B&M TRICON-Planung: **jährliche Wartung vor Ort**
- Einspielen aktueller Firmware-Versionen und Patches während der Wartungseinsätze
- Störungsbeseitigung vor Ort inkl. Ersatzteile – ohne Verschleißteile
- Verschleißteile werden berechnet, jedoch wird die Arbeitszeit hierfür nicht in Rechnung gestellt
- Service-Einsätze bei Störungen – Reaktionszeit ein bis zwei B&M TRICON-Arbeitstage
- Inklusive Hotline-Service in der B&M TRICON-Arbeitszeit
- Inklusive Einsatz- und Rüstzeit sowie An- und Abfahrt
- Einbau technischer Modifikationen und Änderungen werden extra berechnet

Serviceklasse 4

- **Reparatur des Druckers in einem unserer Service-Center**
- Einspielen aktueller Firmware-Versionen und Patches während der Reparatur
- Reparatur inkl. Ersatzteile – ohne Verschleißteile
- Verschleißteile werden berechnet, jedoch wird die Arbeitszeit hierfür nicht in Rechnung gestellt
- Durchlaufzeit drei bis vier B&M TRICON-Arbeitstage
- Inklusive Hotline-Service in der B&M TRICON-Arbeitszeit
- Einbau technischer Modifikationen und Änderungen werden extra berechnet