

Leistungsschein Geräte-Service

Der Umfang der von PBD als Geräte-Service geschuldeten Leistung ergibt sich aus nachfolgenden Leistungszusagen und -bedingungen dieses Geräte-Service Leistungsscheins, aus dem Auftrag und der im Auftrag gewählten Vertragsart sowie im Übrigen aus dem allgemeinen Geschäftsbedingungen von PBD für die im Auftrag aufgeführten Geräte.

1. Vertragsarten und Definitionen

(1) Vertragsarten:

- | | | |
|---------|--|---------------------|
| • FS00: | Vor Ort Full Service „Economy“ | ohne Reaktionszeit. |
| • FS16: | Vor Ort Full Service „Business“ mit einer Reaktionszeit von | 16 Stunden. |
| • FS08: | Vor Ort Full Service „First Class“ mit einer Reaktionszeit von | 8 Stunden. |
| • PU: | Pick Up Service | ohne Reaktionszeit. |
| • PU36: | Pick Up Service mit einem Austausch Vor Ort | 36 Stunden. |
| • WA00: | Vor Ort Wartung nur Arbeitszeit und Anfahrt, insbes. ohne Verschleißteile, Ersatzteile und Reparaturen. | |
| • WA01: | Vor Ort Wartung nur Arbeitszeit, Anfahrt und Verschleißteile, insbes. ohne Ersatzteile und Reparaturen. | |
| • INSP: | Inspektion bei Frankiermaschinen: Überprüfung Funktionalität und Druckbild bzgl. postalischer Sicherheitsvorschriften; alle anderen Systeme: IST-Zustand-Feststellung inkl. Kostenvoranschlag für evtl. Reparatur / Wartung; jeweils auf Abruf einmal pro Jahr | |

(2) Servicegeschäftszeiten:

Montag bis Freitag, ohne gesetzliche Feiertage (Servicetage), je 8:00 - 16:00 Uhr, soweit nicht im Auftrag abweichend vereinbart.

2. Leistungsumfang

(1) Die Durchführung der PBD Serviceleistungen erfolgt nach DIN EN ISO 9001:2008 Richtlinien.

(2) Technische Hotline (bei der Vertragsart Vor Ort Full Service, Pick Up Service und Vor Ort Wartung)

Bereitstellung von fachlich qualifiziertem Personal während den Servicegeschäftszeiten zur telefonischen Unterstützung bei Eingrenzung bzw. Behebung/Umgehung von Fehlern. Dieser Service ist telefonisch oder per Fax abrufbar. Der Beginn der Hotline-Arbeiten erfolgt durch Rückruf eines Spezialisten innerhalb von 2 Servicegeschäftszeit-Stunden ab Zeitpunkt der Störungsmeldung.

(3) Instandsetzungsarbeiten bei Fehlern (bei der Vertragsart Vor Ort Full Service und Pick Up Service)

Die Leistung umfasst die Bereitstellung von Arbeitszeit für die Diagnose und für Maßnahmen zur Rückführung in den funktionsfähigen Zustand der Hardware (mit Ausnahme von Verbesserungen) sowie für die Kontrolle wichtiger Funktionsbereiche und Sicherheitsumbauten, einschließlich Schulzeiterprüfung nach VDE 0701.

Leistungsort gemäß Vertragsart:

- Vor Ort Full Service: am Aufstellort des Geräts, wenn erforderlich in der Servicewerkstatt von PBD, inkl. anfallender Fahrtzeiten, Reise-, Fahrtkosten und Verpflegung sowie inkl. Rüstzeiten für die Vor- und Nachbereitungsarbeiten sowie inkl. Arbeitszeit für logistische und administrative Tätigkeiten in Begrenzung auf die Wiederherstellung des Soll-Zustandes.
- Pick Up Service: in der Servicewerkstatt von PBD, inkl. Abholung der vom Kunden versandfertig bereitgestellten Geräte (nur bei Beifügung des vom Kunden ausgefüllten Reparaturauftrags mit unterschriebener Zählerstandsmeldung); inkl. Rücksendung nach Instandsetzungsarbeiten.

Optional: Auf Wunsch Instandsetzungsarbeiten vor Ort unter Berechnung der Anfahrtspauschale und dem Differenzstundensatz laut gültiger Preisliste.

Bei der Vertragsart Vor Ort Full Service können im Zuge von Reparaturen / Servicearbeiten Reinigungs- und Pflegearbeiten, Kontrollen wichtiger Funktionsbereiche, Funktionsüberprüfungen sowie Sicherheitsumbauten durchgeführt werden. Dazu erforderliche Materialien werden bei diesen Arbeiten gleichzeitig miteingesetzt.

(4) Ersatzteile und Verschleißteile (bei der Vertragsart Vor Ort Full Service, Pick Up Service und Vor Ort Wartung)

Für Instandsetzungsarbeiten benötigte Ersatzteile, Verschleißteile, Baugruppen und Material werden im Voraustausch eingesetzt, bei den Vertragsarten Vor Ort Full Service und Pick Up Service auf Kosten von PBD, ansonsten entsprechend der Vertragsart. Auf Kosten von PBD ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von PBD über. PBD übernimmt bei technisch zwingendem Austausch von Frankierwerken oder postrelevanten Speicherbausteinen die postalische An- und Abmeldung. PBD bevorratet Ersatzteile, Verschleißteile, Baugruppen und Material in Abhängigkeit der Ausfallhäufigkeit und Ausfalldauer der Geräte. Betriebsmittel und Zubehörmaterialien werden nach der aktuellen Preisliste separat berechnet.

(5) Vorbeugende Wartungsarbeiten (bei der Vertragsart Vor Ort Full Service und Vor Ort Wartung)

Wartung erfolgt auf Abruf einmal pro Jahr: Präventive Maßnahmen entsprechend den Herstellervorschriften zur Erhaltung des Soll-Zustandes (z.B. Nachstellen, Reinigen, Auswechseln, Auslösen) sowie bei stückzahlabhängigen Verträgen alle vorgeschriebenen Wartungsarbeiten. Die Arbeiten können bei Instandhaltungsarbeiten mitausgeführt werden.

3. Laufzeit des Geräte-Service

- Beginn:
- 1 Jahr nach Lieferung des Geräts; (Standard)
 - 10 Tage nach Lieferung; (wenn die Variante *Sofort* bei der Vertragsart hinzugewählt wird)

Dauer: Unbefristet.
Laufzeit der ersten Vertragsperiode (Mindestlaufzeit): 12 Monate; bei der Vertragsvariante *Sofort*: 24 Monate.

4. Leistungsvoraussetzungen

- (1) Beginnt der Geräte-Service 1 Jahr nach Lieferung (Vertragsvariante „Standard“), wird – außer bei der Vertragsart INSP – eine Untersuchung der Geräte auf Servicefähigkeit im Sinne einer Inspektion, also Maßnahmen zur Beurteilung des Ist-Zustandes, erforderlich. Die Inspektion und ggf. Wiederherstellung der Servicefähigkeit werden von PBD gesondert in Rechnung gestellt.
- (2) Technische und organisatorische Maßnahmen und Bedingungen, die es dem Kunden ermöglichen, die Leistungen von PBD in Anspruch zu nehmen, sind Voraussetzung für die Leistungserbringung. PBD ist hierbei insbesondere auf unentgeltliche technische Unterstützung bei Fehleranalyse und –beseitigung angewiesen.
- (3) Bei Störungen dürfen Geräte nicht ohne wichtigen Grund verändert werden, bis PBD die Fehlerbehebung ermöglicht wird. Die zum Zeitpunkt der Störung verwendete Kartusche ist beizufügen.

5. Service Level

- (1) Rufbereitschaft für Hotline und Instandsetzungsarbeiten:

Während der Servicegeschäftszeiten.

- (2) Reaktionszeit für Instandsetzungsarbeiten gemäß Vertragsart:

- Vor Ort Full Service: Beginn der Arbeit 16 und 8 Servicegeschäftszeit-Stunden (je nach gewählter Vertragsart: FS16, FS08), ab Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung im Customer Service Center innerhalb der Servicegeschäftszeit. Keine vereinbarte Reaktionszeit für Vertragsart FS00.
- PU36 Service: Beginn der Arbeit 36 Stunden (während Servicetagen), innerhalb der das Gerät durch ein funktionsstüchtiges Gerät ausgetauscht wird, ab Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung im Customer Service Center innerhalb der Servicegeschäftszeit; das Austauschgerät ist grundüberholt, bauartgleich, nicht jedoch dasselbe Gerät, mit Zählerstand „0“. Keine vereinbarte Reaktionszeit für Vertragsart PU.

Reaktionszeiten gelten nur, soweit nicht Umstände, die von PBD nicht zu vertreten sind, den Arbeitsbeginn verzögern. Reaktionszeiten laufen im Übrigen nur während der Rufbereitschaftsdauer; restliche Reaktionszeiten setzen sich jeweils in der Reaktionszeit des nächstfolgenden Bereitschaftstags fort. Arbeiten erfolgen ebenfalls nur während der Servicegeschäftszeiten.

- (3) Vereinbarte Service-Termine:

Ist der Termin für die Durchführung einer Service-Leistung vorher vereinbart, so sind die Geräte unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Wartezeiten über 30 Minuten und Besuche, die infolge Nichteinhaltung dieser Bestimmung zu wiederholen sind, werden gesondert berechnet.

6. Call Handling / Behandlung von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen / Calls werden angenommen per E-Mail, per Fax und/oder per Telefon an die PBD-Hotline. Sie werden nach Priorität abgearbeitet. Die Ruf-Nr. / E-Mail-Adresse finden Sie im Internet: <http://www.pitneybowes.de/Kundenservice/kundenservice-category.shtml>

7. Berechnung und Zusatzleistungen

- (1) Zusätzliche Leistungen unterliegen der Abrechnung nach Aufwand zu den von PBD allgemein angewandten Sätzen zzgl. Umsatzsteuer und Auslagen. Die aktuelle Preisliste kann in der Zentrale von PBD in Heppenheim abgefragt werden. Bei Abrechnung nach Aufwand wird jede angefangene Stunde als volle Stunde berechnet. Etwaige Zuschläge bei extremer Betriebsumgebung und damit erhöhtem Servicebedarf sind im Auftrag getrennt ausgewiesen.
- (2) Wünscht der Kunde abweichend von den allgemeinen Geschäftsbedingungen eine vorfällige monatliche Zahlungsweise der wiederkehrenden Servicegebühren, wird ein Aufschlag von 12%, bei dreimonatiger vorfälliger Zahlungsweise von 4% und bei sechsmonatiger vorfälliger Zahlungsweise 2% des jeweiligen Rechnungsbetrags erhoben.
- (3) Gesondert berechnet und nicht Bestandteil einer Vertragsart des Geräte-Service ist
 - a. die Beseitigung von Störungen und Folgeschäden,
 - die auf unsachgemäße Behandlung (insbesondere Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch), Bedienungsfehler, unsachgemäße Reparatur durch den Kunden oder Dritten, ungeeignete Klimabedingungen bzw. Unfall, Wasserschäden aller Art, Feuer, Spannungseinflüsse, Kurzschluss sowie sonstige Fälle höherer Gewalt zurückzuführen sind;
 - die auf Veränderungen am Vertragsgegenstand durch den Kunden oder Dritte entstanden sind;
 - die auf den Einbau von nicht PBD-Originalteilen durch den Kunden oder Dritten zurück zu führen sind oder
 - die durch vom Kunden beigestellte/genutzte Produkte, Betriebsmittel oder Produktionsmaterialien wie Frankier-Farbe, Papier etc. verursacht werden, soweit es sich hierbei nicht um Original PBD-Produkte, Betriebsmittel oder Produktionsmaterialien handelt.
 - b. der Transport und Umzugsarbeiten, Neuaufrichtungen von Anlagen bei Standortwechsel, Eingabeänderung der Kennung, Aufarbeitung und Lackierung von Verkleidungsteilen;
 - c. die Lieferung und der Austausch von Zubehör, Verbrauchsmaterialien und Betriebsmitteln, wie z.B. Thermo-, Endlos- und Blattpapiere, Frankierrollen, Frankierstreifen, Sensorreinigungsumschläge, Farbbänder, Farbkartuschen, Frankier- und Stempelfarbe, Klischees, Tages- und Werbestempel, Gebührensoftware, Batterie etc.;
 - d. der Aufwand für Anpassungen der Geräte an Telefonanlagen sowie Arbeiten aufgrund von Leitungsstörungen;
 - e. Verpackungsmaterialien bei Versendung von Waren an den Kunden.

Stand: 1.11.2011