

Leistungsschein Kombi-Service

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

1. Vertragsarten und Definitionen

<u>Vertragsarten:</u>	PUP Pick Up- und IntelliLink / Portophon-Service
<u>Servicegeschäftszeiten:</u>	Montag bis Freitag, ohne gesetzliche Feiertage (Servicetage), je 8:00 – 16:00Uhr, soweit nicht im Auftrag abweichend vereinbart.

2. Leistungsumfang

A. Pick Up Service

- (1) Die Durchführung der PBD Serviceleistungen erfolgt nach DIN EN ISO 9001:2008 Richtlinien.
- (2) Technische Hotline während der Servicegeschäftszeiten
Bereitstellung von fachlich qualifiziertem Personal 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 dem Zeitpunkt der Störungsmeldung.
- (3) Instandsetzungsarbeiten bei Fehlern
Die Leistung umfasst die Bereitstellung von Arbeitszeit für die Diagnose und für Maßnahmen zur Rückführung in den funktionsfähigen Zustand (mit Ausnahme von Verbesserungen) sowie für die Kontrolle wichtiger Funktionsbereiche und Sicherheitsumbauten, einschließlich Schulzleiterprüfung nach VDE 0701.
Leistungsort: 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.
- (4) Ersatzteile: Für Instandsetzungsarbeiten benötigte Ersatzteile, Verschleißteile, Baugruppen und Material werden auf Kosten von PBD im Voraustausch eingesetzt, 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.

B. Intellilink / Portophon-Service

- (1) Zugang zu den IntelliLink Internetstrukturen (gemäß Betriebsanleitung und Systemspezifikationen)
Bereitstellung des Download-Angebots von
 - Betriebssoftware: UIC, unter Geltung der allgemeinen Lizenzbestimmungen von PBD;
 - Entgeltstrukturen: aktuelle Daten aller relevanten Versanddienste, inkl. Gebühren- oder Leistungsänderungen;
 - Zusatzfunktionalitäten: gemäß gesonderter Vereinbarung im Auftrag, z.B. Leistungs- und Gebührenvergleich aller Versanddienste / Vorschlag der preisgünstigsten Versandmöglichkeit; Kostenstellenerfassung; zusätzliche Werbestempel und Slogans; Versandwegverfolgung mittels Tracking-Code und Empfangsbestätigung, etc.;Automatisierte Aktualisierung: Entgeltstrukturen und neueste IntelliLink Bediensoftware, aktualisiert jeweils bei kundenseitigem Verbindungsaufbau über Modem und Internet zum IntelliLink-Server;
Portophon-Schnittstelle: Möglichkeit der Porto-Abbuchung (Wertvorgaben) vom Portophonkonto des Kunden bei PBD; ein Portoabruf über Modem ist an 7 Tagen und 24 Stunden in der Woche möglich;
Bedienschnittautomatisierung: Bis zu 10 häufig vorkommende Arbeiten sind programmierbar.
- (2) Telefonberatung während der Servicegeschäftszeiten
Telefonische Unterstützung in Fragen der sachgerechten Nutzung der Betriebssoftware und Fragen der Portovorgaben.
- (3) Kommunikation mit der Deutschen Post AG
Postrelevante, mit dem Service zusammenhängende Kommunikation wie z.B. Veranlassung der Einzüge abgerufener Wertvorgaben, Berichterstattung, Einholen der Postgenehmigung, etc. und die Erfassung der entsprechenden Kundendaten übernimmt PBD.

3. Laufzeit des Geräte-Service

<u>Beginn:</u>	10 Tage nach Lieferung;
<u>Dauer:</u>	Unbefristet. Laufzeit der ersten Vertragsperiode (Mindestlaufzeit): 12 Monate, bzw. entsprechend Mietvertrag.
<u>Abmeldung:</u>	Die totale Außerbetriebnahme oder Stilllegung des Frankiersystems (Intellilink / Portophon) kann nur mit dem Abmeldeformular der Deutschen Post AG durch PBD erfolgen. Dafür entstehende Kosten werden von PBD separat berechnet.

4. Leistungsvoraussetzungen

- (1) Kundenseitige Obliegenheit: **Modem**-Bereitstellung mit entsprechendem **analogen** Telekommunikationsanschluss.
- (2) Bei Neuanmeldung eines IntelliLink Systems bzw. Portophon-Frankierwerks: **Genehmigung der Deutschen Post AG** für die Freistempe lung **nach deren Bedingungen**; andernfalls wird die Vereinbarung über den Kombi-Service hinfällig.
- (3) Ermächtigung zur Lastschrift im Einzugsverfahren. Bei Widerruf der Ermächtigung zur Lastschrift ohne unverzügliche Neuerteilung, sind die Leistungspflichten von PBD suspendiert.
Lastschriftbelege gelten als Rechnung; eine separate Rechnung kann aus Kostengründen nicht erstellt werden.
Hinweis: IntelliLink Systeme und Portophon-Frankierwerke können nur benutzt werden, wenn und solange an der Dienstleistung des IntelliLink- und Portophon-Service teilgenommen wird sowie die Bedingungen dieses Services eingehalten werden.
- (4) 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.

5. Service Level

- (1) Instandsetzungsarbeiten: das Gerät wird durch ein funktionstüchtiges Gerät ausgetauscht; das Austauschgerät ist grundüberholt, bauartgleich, nicht jedoch dasselbe Gerät, mit Zählerstand „0“. Keine vereinbarte Reaktionszeit .
- (2) 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. Sperrung

Verzug mit der Anwender- und/oder Abrufgebühr oder die Nichteinlösung einer Lastschrift oder die Nichterteilung bzw. der Widerruf der Ermächtigung zur Lastschrift, berechtigen PBD zur Sperrung des Zugriffs auf IntelliLink und/oder zur Sperrung weiterer Portoabrufe jeweils bis zum Ausgleich der Gebühren.

8. 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 ½ 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 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, Neuaufstellungen 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