

KUNDENINFORMATION vendCom ® Services

Stand: 03_2018

Sehr geehrte vendCom-Kunden,

vielen Dank dafür, dass Sie sich für uns als Ihren Automatenpartner entschieden haben.

Unser Ziel ist es, Ihnen einen umfassenden Service zu bieten und somit Ihre Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

Die folgenden Infos sollen dabei helfen, Sie schnellstmöglich und reibungslos bei allen Fragen rund um Ihren Automaten zu unterstützen.

Auch dann, wenn Sie – trotz höchstem Qualitätsanspruch – bei eventuellen Störungen unsere Hilfe benötigen.

Folgende Infos haben wir für Sie übersichtlich dargestellt:

1. KUNDENSERVICE- KONTAKTDATEN, ERREICHBARKEIT
2. SERVICE-INFO
3. RECHNUNGSVERSAND
4. ERSATZTEILBESTELLUNGEN
5. SERVICE-KONDITIONEN Telefon-Support
6. SERVICE-KONDITIONEN Vor-Ort-Termine
7. SERVICEPAUSCHALEN – Automatenlieferungen DEUTSCHLAND
8. SONSTIGE SERVICES
9. **SERVICE- und REPARATURAUFTRAG auf Seite 5**

Sie haben Fragen? Wir helfen Ihnen gerne weiter!

Ihr Service Team

vendCom ® Deutschland GmbH

1. KUNDENSERVICE

Kontakt	Telefon	E-Mail	Erreichbarkeit
Vertrieb / Innendienst	02208 / 93 480 - 20	contact@vendcom.de	Per Tel.: Mo – Fr / 08:00 – 17:00 Uhr Per E-Mail: 7 Tage / 24 Stunden

2. SERVICE-INFO

- 2.1 Serviceeinsätze, Reparaturen und Telefon-Support werden durch unsere eigenen Techniker oder - in Ausnahmefällen - durch unsere Kooperationspartner zu unseren u. g. Service-Konditionen durchgeführt.
- 2.2 **Service-Einsätze, Reparaturen und Telefon-Support können von uns nur bearbeitet werden, wenn Sie uns einen schriftlichen Auftrag erteilen.**
- Dies auch aus Gründen der Qualitätssicherung. -
- 2.3 Sie haben mit dem Erwerb Ihres Automaten i. d. R. eine 12monatige Teile-Gewährleistung erhalten. Dies wird selbstverständlich bei der Berechnung eines Service-Einsatzes berücksichtigt. D. h. Sie erhalten bei berechtigten Reklamationen das betreffende Ersatzteil kostenlos ersetzt und senden uns das defekte Teil zur Fehleranalyse zurück. Falls Sie das Ersatzteil nicht selbst austauschen können oder möchten, erledigen wir das gerne für Sie.
- Hierbei fallen Anfahrt- und Arbeitskosten an, die nicht von der Teile-Gewährleistung abgedeckt sind und die wir Ihnen gem. Punkt 6. in Rechnung stellen. -
- 2.4 Bitte nutzen Sie das Formular auf der letzten Seite dieser Info, um einen effektiven und schnellstmöglichen Service-Einsatz zu ermöglichen.
- 2.5 Die in unserem Vordruck „Service- und Reparaturauftrag“ abgefragten Infos sollen helfen, unsere Techniker mit den für die jeweilige Reparatur benötigten Ersatzteilen auszustatten und dadurch zusätzliche Kosten zu vermeiden, z. B. für vergebliche Anfahrten.

3. RECHNUNGSVERSAND

- 3.1 Um Kosten einzusparen und gleichzeitig die Umwelt zu schonen versenden wir grundsätzlich unsere Rechnungen als pdf-Datei per E-Mail.
- 3.2 Sollten Sie Ihre Rechnung in Papierform per Post wünschen, teilen Sie uns dies bitte schriftlich mit. Selbstverständlich erhalten Sie dann eine Rechnung in Papierform.
- Für unseren Mehraufwand berechnen wir dafür je Rechnung 5,00 € zzgl. MwSt. –

4. ERSATZTEILBESTELLUNGEN

- 4.1 Aufgrund einer Vielzahl von Klein- und Kleinstbestellungen und dem damit verbundenen Aufwand erheben wir bei Ersatzteilbestellungen mit einem Netto-Warenwert unter 50,00 € eine Bearbeitungsgebühr i. H. v. 25,00 € zzgl. MwSt.

5. SERVICE-KONDITIONEN Telefon-Support	Einsatzzeiten	Preise zzgl. MwSt
Telefon-Support – Abrechnung im 15 min - Takt	Mo – Fr / 08:00 – 17:00 Uhr	18,75 € / 15 min
Für Bestandskunden und deren Automaten, die bei uns gekauft wurden:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berechnung ab der ersten Minute. ➤ Schriftlicher Auftrag erforderlich. ➤ Kulanz bei telefonischen Nachfragen nach erfolgter Neuaufstellung eines bei uns gekauften Automaten. 		
Für Nicht-Kunden / Bestandskunden und deren Automaten, die nicht bei uns gekauft wurden:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Berechnung ab der ersten Minute. ➤ Schriftlicher Auftrag erforderlich. 		
TIPP		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Helfen Sie mit, Kosten für Telefon-Support zu vermeiden bzw. zu minimieren: ➤ Haben Sie die Störung bereits in der Bedienungsanleitung Ihres Automaten nachgelesen? ➤ Lassen Sie optimalerweise bevorzugt diejenigen Mitarbeiter unseren Telefon-Support kontaktieren, die an einer Automaten-Schulung teilgenommen haben – dies verkürzt das Telefonat i. d. R. enorm. ➤ Wir bieten auch Nachschulungen an, siehe Punkt 8. 		

6. SERVICE-KONDITIONEN Vor-Ort-Termine	Einsatzzeiten **	Preise zzgl. MwSt
Arbeitszeit vor Ort – Abrechnung im ½ h - Takt	Mo – Fr / 08:00 – 17:00 Uhr	37,50 € / ½ Stunde
Anfahrt-Pauschale ab 0 km bis 99 km *	Mo – Fr / 08:00 – 17:00 Uhr	145,00 €
Anfahrt-Pauschale ab 100 km bis 199 km *	Mo – Fr / 08:00 – 17:00 Uhr	295,00 €
Anfahrt-Pauschale ab 200 km bis 399 km *	Mo – Fr / 08:00 – 17:00 Uhr	495,00 €
Anfahrt-Pauschale ab 400 km bis 600 km *	Mo – Fr / 08:00 – 17:00 Uhr	795,00 €
Materialkosten nach Verbrauch, zusätzlich nötig werdende Übernachtung nach Ortspreisen.		
* Inclusive Fahrzeit und km-Geld für Hin- und Rückfahrt, Berechnung ab Werk in 53840 Troisdorf		
** Außerhalb unserer Regel-Einsatzzeiten berechnen wir die Arbeitszeit zzgl. einem Aufschlag i. H. v. 50 %.		
TIPP		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Die genannten Preise für Anfahrt-Pauschalen beziehen sich auf <u>Einzelanfahrten</u> bei dringend erforderlichen Reparaturen. ➤ Können wir Ihre Reparatur im Rahmen einer regulären Tourenplanung mit anderen Serviceeinsätzen verbinden, reduzieren sich die o. g. Anfahrt-Pauschalen entsprechend. ➤ Dies ist abhängig von Ihrem Terminwunsch und unserer aktuellen Tourenplanung. ➤ Sprechen Sie uns an, Sie erhalten ein individuelles Angebot. 		

7. SERVICEPAUSCHALEN – DEUTSCHLAND *	Preise zzgl. MwSt
<p>Bei Automaten-Lieferungen mit gebuchter Servicepauschale - Inklusive: Ebenerdige Standard-Anlieferung / Aufstellung / Inbetriebnahme / Produkthanpassung / Ersteinweisung / Personalschulung Spezialist vor Ort bis zu 4 h inklusive Darüber hinaus Berechnung der Arbeitszeit gem. Punkt 6. Sollte es zu Verzögerungen kommen, die nicht durch uns verursacht wurden und dadurch eine zusätzliche Hotelübernachtung oder ein neuer Inbetriebnahme-Termin nötig werden, erfolgt eine Berechnung der Mehrkosten gem. Punkt 6.</p>	
Ab 0 km bis 199 km **	750,00 €
Ab 200 km bis 399 km **	850,00 €
Ab 400 km innerhalb BRD **	950,00 €
* Außerhalb Deutschlands auf Anfrage	
** Entfernungs-Berechnung ab Lager in 53840 Troisdorf	
<p>Bitte beachten Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Die inkludierte Standard-Anlieferung findet ebenerdig mit LKW / Hebebühne / Hubwagen oder Anhänger / Rampe / Hubwagen statt. ➤ Soll sie z. B. über Treppen oder Stufen erfolgen, kann es zu Mehrkosten kommen. ➤ Sprechen Sie uns an, Sie erhalten ein individuelles Angebot. 	

8. SONSTIGE SERVICES	Preise
Reparatur von Automaten – auch Versicherungsschäden	Gemäß Punkt 6.
Umbau und Nachrüstungen von Automaten ➤ Schlagschutztüren ➤ Regendächer ➤ Fleischtheckenbeleuchtung ➤ Creditsysteme für Bargeld oder Bargeldlos ➤ Telemetrie-Systeme ➤ Temperatursensoren ➤ Design-Folierungen ➤ Änderungen Produkt-Layout	Gemäß Punkt 6.
Automaten- (Nach-) Schulungen, z. B. bei Personalwechsel	Gemäß Punkt 6.
Haben Sie darüber hinaus Wünsche rund um Ihren Automaten – sprechen Sie uns an!	

SERVICE- und REPARATURAUFTRAG an vendCom ® Deutschland GmbH

Bitte ankreuzen:	<input type="checkbox"/> Telefon-Support	<input type="checkbox"/> Vor-Ort-Service
Auftraggeber:	(Rechnungsadresse)	
Name, Funktion		
Firmenname		
Strasse, Hausnr.		
PLZ, Ort		
Telefon		
E-Mail		
Einsatzort:	(Falls abweichend)	
Firmenname		
Strasse, Hausnr.		
PLZ, Ort		
Ansprechpartner		
Telefon		
E-Mail		
Automaten-Typ		
Serien-Nummer		
Auszuführende Arbeiten / Störung /		
Fehlerbeschreibung	Fotos eines Defekts oder ein Video von der Störung sind hilfreich.	
Datum:		
Unterschrift /		
Firmenstempel		

Bitte senden Sie dieses Formular ausgefüllt an uns zurück:
 Per E-Mail: contact@vendcom.de oder per Fax: +49 (0) 2208 / 93 480 - 29

