

KUNDENINFORMATION vendCom ® Services

Stand März 2020

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 sicherzustellen.

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 übersichtlich für Sie 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

SERVICE- und REPARATURAUFTRAG siehe Seite 5

Sie haben Fragen? Wir helfen Ihnen gerne weiter!

Ihr Service Team

vendCom ® Deutschland GmbH

1. KUNDENSERVICE	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	Service-Einsätze, Reparaturen und Telefon-Support können von uns nur schnell und effizient bearbeitet werden, wenn Sie uns einen komplett ausgefüllten schriftlichen Service-Auftrag zusenden. - Dies auch aus Gründen der Qualitätssicherung. - Formular siehe letzte Seite.
2.2	Sobald uns Ihr Serviceauftrag vorliegt kontaktieren wir Sie schnellstmöglich und führen im ersten Schritt einen Telefon-Support durch. Sollte dieser nicht zum gewünschten Ergebnis führen terminieren wir einen schnellstmöglichen Vor-Ort-Service.
2.3	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.
2.4	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 Anfahrts- und Arbeitskosten an, die nicht von der Teile-Gewährleistung abgedeckt sind und die wir Ihnen gem. Punkt 5. und 6. in Rechnung stellen.
2.5	Serviceeinsätze, Reparaturen und Telefon-Support werden durch unsere eigenen Techniker oder unseren externen Werkkundendienst zu den u. g. Service-Konditionen durchgeführt.

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 pro Rechnung 3,00 € zzgl. USt.

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. USt.
------------	---

5. SERVICE-KONDITIONEN Telefon-Support	Einsatzzeiten *	Preise zzgl. USt
Telefon-Support – Abrechnung im 15 min - Takt	Mo – Fr / 08:00 – 17:00 Uhr	21,25 € pro angebrochene ¼ Std.
* Außerhalb unserer o. g. Einsatzzeiten berechnen wir die Arbeitszeit zzgl. einem Aufschlag i. H. v. 50 %.		
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. USt
Arbeitszeit vor Ort – Abrechnung im ½ h - Takt	Mo – Fr / 08:00 – 17:00 Uhr	42,50 € pro angebrochene ½ Std.
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 Werkstatt in 53840 Troisdorf		
** Außerhalb unserer Regel-Einsatzzeiten berechnen wir die Arbeitszeit zzgl. einem Aufschlag i. H. v. 50 %.		
<p>TIPP</p> <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 um 50 %. ➤ Dies ist abhängig von Ihrem Terminwunsch und unserer aktuellen Tourenplanung. 		

7. SERVICEPAUSCHALEN – DEUTSCHLAND *	Preise zzgl. USt
<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 **	795,00 €
Ab 200 km bis 399 km **	895,00 €
Ab 400 km innerhalb BRD **	950,00 €
* Außerhalb Deutschlands auf Anfrage	
** Entfernung-Berechnung ab Lager in 53840 Troisdorf	

7. SERVICEPAUSCHALEN – DEUTSCHLAND *	Preise zzgl. USt
<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 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Schlagschutztüren ➤ Regendächer ➤ Fleischthekenbeleuchtung ➤ Kreditsysteme 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 gerne an!	

<u>SERVICE- und REPARATURAUFTRAG</u> 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	
Software-Version	(Wird bei Öffnung der Bedienblende im Display angezeigt)
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