



## Fernwartung

**Telefon:** +49 (0) 5221 / 34 60 0

### **Berechnung:**

Der Support wird nach Ablauf der Gewährleistungszeit der Maschine gemäß zeitlichem Aufwand berechnet. Der Service wird je angefangenen 15 Minuten Support berechnet. Die Dauer eines Servicefalles ist nicht auf die Dauer des Teleservice beschränkt, sondern umfasst auch das Telefonat und eventuelle Recherchen. Das Wiederherstellen von Konfigurationen und Einsehen von Datensicherungen, sowie die eigentliche Problemanalyse und Erarbeiten, Dokumentieren und Sichern von Daten zählen auch zu Ihrer Supportzeit.

### **Preise:**

**100,- €/Stunde**

Berechnung im 15 Minutentakt, je angefangene 15 Minuten

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.  
Zahlbar innerhalb 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug.

### **Wichtig zu wissen:**

Aufgrund ihrer Komplexität können manche Fragen nicht am Telefon, sondern nur auf schriftlichem Wege geklärt werden. In manchen Fällen werden Sie uns die betreffenden Dateien gepackt per Mail oder ähnlich zukommen lassen müssen. Darunter fallen Anfragen zu Postprozessoren, Zeichnungen, Makros und anderem. Darum werden Sie gegebenenfalls von dem jeweiligen Support-Mitarbeiter gebeten.

Unser Support kann nur Hilfestellungen, nicht aber die eigentliche Durchführung, Realisierung oder Projektlösung umfassen. Dies fällt bei unseren Produkten in den Bereich Anpassung und ist eine gesonderte Dienstleistung, die wir Ihnen entweder gerne selbst erbringen oder durch einen unserer Partner erbracht wird.

Je nach Komplexität ist der Support zu modifizieren oder von Ihnen erstellten Makros ebenfalls nicht durch unseren kostenlosen Grundsupport abgedeckt, sondern wird Ihnen als Anpassung berechnet. Dies klären unsere Support-Mitarbeiter jedoch zu Beginn Ihrer Supportanfrage mit Ihnen ab, so dass Sie stets wissen, woran Sie sind und welche Möglichkeiten bestehen.

Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

### **Erklärung**

Ich möchte durch Fernwartung von SCHWABEDISSEN Maschinen+Anlagen Service GmbH bedient werden und akzeptiere die oben aufgeführten Bedingungen.

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Ort:** \_\_\_\_\_

**Name:** \_\_\_\_\_

**Datum:** \_\_\_\_\_

**Unterschrift:** \_\_\_\_\_

Bitte die Erklärung unterschrieben zurückfaxen an +49 (0) 52 21 – 34 60 195