

Black Beauty 6009 / 6013

Version 1.21 Datum der Ausstellung: 28/04/2024

Seite 1 von 6

Das Ziel des Wartungs- und Servicevertrages für DTF-Drucksysteme ist es, den betriebsfähigen Zustand durch vorbeugende Wartungen der Geräte sicherzustellen. Dazu gehören regelmäßige Inspektionen, Reinigungen, Einstellungen und Wartungen nach Bedarf, um die Ausrüstung effizient am Laufen zu halten und das Risiko unerwarteter Ausfälle und Ausfallzeiten zu minimieren. Durch die proaktive Behandlung potenzieller Probleme zielt der Servicevertrag darauf ab, die Lebensdauer und Leistungsfähigkeit der DTF-Drucksysteme zu verbessern, um letztendlich den reibungslosen Ablauf der Druckprozesse zu unterstützen und die Gesamtproduktivität für die Benutzer aufrechtzuerhalten.

Serienmäßig bieten unsere DTF-Drucksysteme eine 12-monatige Bring-In-Garantie. Tintenführende Bauteile wie Druckköpfe, Schläuche, Dampfer und ähnliches unterliegen einer 90-tägigen Gewährleistung und gelten als Verbrauchsmaterial, das Verschleiß unterliegt. Diese Garantie stellt sicher, dass etwaige Herstellungsfehler oder Probleme innerhalb des festgelegten Garantiezeitraums umgehend behoben werden, um die Leistung und Zuverlässigkeit der Ausrüstung aufrechtzuerhalten und unseren Kunden hinsichtlich der Qualität und Langlebigkeit der DTF-Drucksysteme ein beruhigendes Gefühl zu geben.

Ein optionaler, kostenpflichtiger Vor-Ort-Service bietet den Kunden die Möglichkeit, im Bedarfsfall direkte Unterstützung durch geschulte Techniker direkt vor Ort zu erhalten. Mit einer Laufzeit von 3 Jahren ab dem Kaufdatum wird durch diesen Wartungs- und Servicevertrag zusätzliche Sicherheit und Serviceleistungen gewährleistet, die über die in der Standardgarantie enthaltenen Leistungen hinausgehen. Kunden haben so die Gewissheit, dass bei auftretenden Problemen professionelle Hilfe zeitnah verfügbar ist, um Ausfallzeiten zu minimieren und die maximale Leistungsfähigkeit ihrer DTF-Drucksysteme sicherzustellen.

Zielgruppe

Kunden, die mindestens eines der DTF-Drucksysteme Black Beauty 6009 / 6013 in ihrem Besitz haben, können durch den optionalen, kostenpflichtigen Vor-Ort-Service von zusätzlichen Serviceleistungen profitieren. Dieser Service bietet speziell auf die genannten Drucksysteme zugeschnittene Unterstützung, um eine optimale Leistung und Funktionalität über die gesamte Laufzeit des 3-jährigen Wartungs- und Servicevertrags ab dem Kaufdatum sicherzustellen. Mit diesem Service haben Kunden die Gewissheit, dass ihre Ausrüstung immer in bestmöglicher Betriebsbereitschaft ist, was zu einer erhöhten Zufriedenheit und Produktivität führt.

Kunden haben die Möglichkeit, den Servicevertrag entweder unmittelbar bei Erwerb eines neuen Druckers oder innerhalb der ersten 2 Monate nach dem Kaufdatum abzuschließen, selbst wenn der Kauf bereits erfolgt ist. Diese flexible Regelung ermöglicht es Kunden, auch nach dem Erwerb des Drucksystems von den umfassenden Serviceleistungen und der Sicherheit eines Wartungs- und Servicevertrags zu profitieren. Durch diese Regelung wird den Kunden die Möglichkeit gegeben, auch nach dem Kaufzeitpunkt die Vorteile des Servicevertrags zu nutzen und die optimale Leistungsfähigkeit ihres DTF-Drucksystems langfristig zu gewährleisten.

Leistungen, die nicht enthalten sind

Die folgenden Serviceleistungen sind nicht Bestandteil dieses Wartungsvertrags und werden gegen eine separate Gebühr erbracht:

Black Beauty 6009 / 6013

Version 1.21 Datum der Ausstellung: 28/04/2024

Seite 2 von 6

- Gemäß § 276 Abs. 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) sind Wartungs- und Reparaturleistungen zur Behebung von Schäden und Störungen, die durch unsachgemäße Handhabung, falsche Bedienung, aufgrund von Benutzerfehlern oder durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Beschädigung der Drucksysteme verursacht wurden, nicht inbegriffen.
- Diese Ausschlüsse gelten auch für Schäden und Störungen, die auf menschliches Versagen, Unfälle, jegliche Art von Wasserschäden, Feuer, Stromausfälle, Netzprobleme, Kurzschlüsse, Überspannung, Blitzeinschläge oder andere Fälle höherer Gewalt zurückzuführen sind, sowie für Zubehör, Geräte, Ersatzteile, Verschleiß- und Verbrauchsmaterialien wie z.B. Tinten, die nicht den Spezifikationen des Herstellers entsprechen oder nicht von diesem freigegeben wurden.

Leistungsumfang

Unsere Service- und Wartungsverträge sind in drei Servicelevel strukturiert aufgebaut. Jedes Servicelevel - Smaragd, Rubin und Diamant - umfasst spezifische Leistungen und Reaktionsgeschwindigkeiten, die je nach Kategorie variieren.

Diese Service- und Wartungsverträge beinhalten regelmäßige geplante Serviceintervalle, um potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen und zu beheben. Dabei werden vorbeugende Maßnahmen ergriffen, um die Leistungsfähigkeit und Lebensdauer von Maschinen oder Anlagen zu erhalten. Dieser Serviceplan ist geplant und strukturiert, um Ausfallzeiten zu minimieren und die Effizienz zu maximieren. Sie umfassen eine sorgfältige Inspektion, Wartung und gegebenenfalls Reparaturarbeiten, um sicherzustellen, dass die Geräte ordnungsgemäß funktionieren und Betriebsunterbrechungen vermieden werden.

Sollte kein abgeschlossener Service- und Wartungsvertrag vorliegen, wird die standardmäßige Bring-In-Garantie selbstverständlich beibehalten.

Wartungsvertrag DIAMANT

Im Rahmen des GCC-geplanten vorbeugenden Wartungsschemas wird alle vier Monate ein Vor-Ort-Service bereitgestellt.

Der **DIAMANT** Wartungsvertrag bietet folgende Leistungen:

- Zugang zum Loyalitätsprogramm
- Drei jährliche Wartungen im Viermonatsrhythmus (mit einer Toleranz von +/- 2 Wochen), einschließlich Fahrtkosten und Arbeitszeiten, sowohl für die Durchführung der Arbeiten als auch für den Zeitraum der Fahrt. Verschleißteile sind nicht enthalten.
- Bis zu vier Stunden Arbeitszeit vor Ort für Wartungsarbeiten, Service oder Beratungen pro Einsatz sind inbegriffen. Erforderliche zusätzliche Arbeitszeit wird zum aktuellen Preis berechnet.
- Die Aktualisierung von Firmware-Versionen und Patches ist in den Wartungseinsätzen enthalten.
- Behebung von Störungen vor Ort: Nicht von der Garantie gedeckte Ersatzteile werden zum Listenpreis minus einem Rabatt von 20 %, Druckköpfe mit 5 % Rabatt berechnet.
- Es wird ein kostenloser Druckkopf pro Vertragsjahr bereitgestellt, falls benötigt.

Black Beauty 6009 / 6013

Version 1.21 Datum der Ausstellung: 28/04/2024

Seite 3 von 6

- Telefonischer Support und Online-Support sind während der GCC-Arbeitszeiten innerhalb der Garantie- oder Vertragslaufzeit kostenlos.
- Für den Einbau technischer Änderungen und Upgrades fallen zusätzliche Kosten an.
- Die Reaktionszeit liegt innerhalb von 24 Stunden während der GCC-Arbeitszeit.
- Bei Bedarf erfolgt der Vor-Ort-Einsatz des Technikers innerhalb von fünf Arbeitstagen (Montag bis Freitag).

Wartungsvertrag RUBIN

Im Rahmen der GCC-planmäßigen vorbeugenden Wartung ist eine halbjährliche Vor-Ort-Fahrt Teil dieses Vertrags.

Der **RUBIN** Wartungsvertrag inkludiert folgende Leistungen:

- Zugang zu unserem Loyalitätsprogramm
- Zwei Wartungen pro Jahr, durchgeführt in einem Intervall von sechs Monaten (mit einer Flexibilität von +/- 2 Wochen). Dies beinhaltet Fahrtkosten und Arbeitszeit sowohl vor Ort als auch für die Fahrt. Verschleissteile sind nicht enthalten.
- Bei jedem Einsatz sind bis zu vier Stunden Arbeitszeit vor Ort für Wartung, Service oder Beratung inbegriffen. Bei Bedarf wird zusätzliche Arbeitszeit zum jeweils gültigen Preis berechnet.
- Aktuelles Einspielen von Firmware-Versionen und Patches während der Wartungseinsätze.
- Behebung von Störungen vor Ort: Nicht durch die Garantie abgedeckte Ersatzteile werden zum Listenpreis mit einem Rabatt von 15% berechnet, während Druckköpfe mit 5% Rabatt berechnet werden.
- Kostenloser Telefonsupport und Online-Support während der GCC-Arbeitszeiten im Garantie- oder Vertragszeitraum.
- Die Kosten für den Einbau technischer Anpassungen und Veränderungen fallen zusätzlich an.
- Die Reaktionszeit beträgt 24 Stunden während der GCC-Arbeitszeit.
- Bei Bedarf wird ein Techniker innerhalb von sieben Arbeitstagen (Montag bis Freitag) vor Ort geschickt.

Wartungsvertrag SMARAGD

Gemäß der GCC-Planung beinhaltet die vorbeugende Wartung eine jährliche Vor-Ort-Fahrt innerhalb des Vertrags.

Folgende Leistungen sind im **SMARAGD** Wartungsvertrag enthalten:

- Eine Wartung pro Jahr - alle 12 Monate (mit einer Spielraum von +/- 4 Wochen), inklusive Fahrtkosten und Arbeitszeit vor Ort sowie für die Fahrt selbst. Verschleissteile sind nicht enthalten.
- Für Wartungsarbeiten, Service oder Beratung fallen bis zu 4 Stunden Arbeitszeit vor Ort an, die nicht berechnet werden. Gegebenenfalls wird zusätzliche Arbeitszeit zum jeweils gültigen Preis berechnet.
- Aktuelle Firmware-Versionen und Patches werden während der Wartungseinsätze eingespielt.
- Störungsbeseitigung vor Ort: Ersatzteile, die nicht von der Garantie abgedeckt sind, werden zum Listenpreis abzüglich 10% Rabatt berechnet, für Druckköpfe gilt ein Rabatt von 0%.
- Kostenloser Telefonsupport und Online-Support während der GCC Arbeitszeit innerhalb der Garantie- oder Vertragslaufzeit ist gewährleistet.

Black Beauty 6009 / 6013

Version 1.21 Datum der Ausstellung: 28/04/2024

Seite 4 von 6

- Zusätzliche Kosten fallen für den Einbau technischer Modifikationen und Änderungen an.
- Reaktionszeit liegt innerhalb von 48 Stunden während der GCC Arbeitszeit.
- Bei Bedarf ist ein Techniker innerhalb von 10 Arbeitstagen (Montag bis Freitag) vor Ort.

BRING-IN-SERVICE bietet folgende Leistungen

- Druckerreparatur wird in unserem Service-Center in Schwarzenfeld durchgeführt.
- Aktualisierungen von Firmware-Versionen und Patches sind Teil des Reparaturservices.
- Bei der Reparatur sind Ersatzteile und Verschleißteile ausgeschlossen, es sei denn, sie sind ausdrücklich in der Garantie enthalten.
- Der Austausch von Ersatz- und Verschleißteilen wird nur in Rechnung gestellt, wenn diese nicht von der Garantie abgedeckt sind.
- Die Durchlaufzeit beträgt bis zu 10 Arbeitstage (Montag bis Freitag).
- Technische Modifikationen und Änderungen fallen zusätzlich an und werden gesondert berechnet.
- Telefon- und Remote-Support sind kostenpflichtig und werden pro 15-minütigem Intervall abgerechnet.
- Die Reaktionszeit liegt innerhalb von 48-72 Stunden während der GCC Arbeitszeit.

ANPASSUNGEN während der Vertragslaufzeit

Im Hinblick auf den Wartungsvertrag besteht natürlich die Flexibilität, diesen auf eine höhere Stufe hochzustufen. Basierend auf der Entwicklung deines Geschäfts kannst du von der Stufe Smaragd auf Rubin oder Diamant, oder von Rubin auf Diamant upgraden. Der prozentelle Nachlass auf unser Loyalitätsprogramm berechnet sich dann auf den Vertragstyp im Vorjahr.

KOSTENÜBERSICHT

System	SMARAGD		RUBIN		DIAMANT	
	Jahresbetrag ¹⁾	Monatlich ²⁾	Jahresbetrag ¹⁾	Monatlich ²⁾	Jahresbetrag ¹⁾	Monatlich ²⁾
BB6009/6013 inkl. Fixiereinheit	1.695,00 €	159,00 €	2.850,00 €	259,00 €	5.150,00 €	469,00 €

Optionen für Zahlungsweisen:

- 1) Vorauszahlungsmöglichkeit durch einen Einmalbetrag, welcher 12 Monate im Voraus entrichtet wird (dies bietet gegenüber der Ratenzahlung einen Preisvorteil).
- 2) Möglichkeit der monatlichen Ratenzahlung per Lastschrift, wobei die Abbuchung stets zu Beginn eines jeden Monats erfolgt.

Ein Zahlungsrückstand, der länger als zwei Monate andauert, führt zur Auflösung des Wartungsvertrages und sämtlicher damit verbundenen Vergünstigungen. Im Falle von Dienstleistungen, die in diesem Zeitraum erbracht wurden, erfolgt eine Nachberechnung.

Black Beauty 6009 / 6013

Version 1.21 Datum der Ausstellung: 28/04/2024

Seite 5 von 6

Bestätigung Wartungs- & Servicevertrag

- Ich wurde über den Wartungs- und Servicevertrag informiert.
- Ich möchte folgenden Wartungsvertrag
 - Smaragd
 - Rubin
 - Diamant
- Zahlung monatlich - Lastschriftmandat

IBAN _____

BIC _____

Unterschrift _____

- Zahlung jährlich vorschüssig
- Ich wünsche (noch) keinen Wartungsvertrag
- Späteste Möglichkeit zum Abschluss: _____ (Kaufdatum + 2 Monate)

Ort, Datum

Unterschrift

Black Beauty 6009 / 6013

Version 1.21 Datum der Ausstellung: 28/04/2024

Seite 6 von 6

LOYALITÄTSPROGRAMM bei Kauf von Verbrauchsmaterial bei bestehendem Servicevertrag

Bestellmenge im Jahr Tinte	Preisnachlass	
50 Liter	15%	Nachlass auf den Servicevertrag für das folgende Jahr
100 Liter	30%	Nachlass auf den Servicevertrag für das folgende Jahr
150 Liter	45%	Nachlass auf den Servicevertrag für das folgende Jahr
60cm Folien		
Preisnachlass		
50 Rollen	15%	Nachlass auf den Servicevertrag für das folgende Jahr
100 Rollen	30%	Nachlass auf den Servicevertrag für das folgende Jahr
DTF Transferkleber		
Preisnachlass		
60 kg	15%	Nachlass auf den Servicevertrag für das folgende Jahr
80 kg	20%	Nachlass auf den Servicevertrag für das folgende Jahr
100 kg	25%	Nachlass auf den Servicevertrag für das folgende Jahr

Wie funktioniert unser Loyalitätsprogramm?

Ein wesentlicher Teil unseres Programms betrifft die Nutzer unserer Service- und Wartungsverträge **Rubin** oder **Diamant**. Sobald der Vertrag in Kraft tritt, beginnen wir mit der Aufzeichnung der Menge an Tinten, Kleber und Folien, die Du bei uns kaufst. Erreichst Du innerhalb des 12-monatigen Vertragszeitraums bestimmte Mengen dieser Materialien, gewähren wir dir einen Preisnachlass (von bis zu 100%) auf den Service- und Wartungsvertrag für das darauffolgende Jahr. Allerdings ist zu beachten, dass die maximale Dauer unserer Service- und Wartungsverträge bei drei Jahren liegt. Die Abrechnung erfolgt jährlich zum exakten Datum des Vertragsbeginns.

Als Ausgleich für die Kosten des dritten Jahres erhältst du nach Beendigung ihres Vertrags einen Warengutschein von uns. Der Wert dieses Gutscheins entspricht dem prozentualen Wert des ursprünglich gewählten Servicelevels p.a. (Rubin oder Diamant), was weitere Einsparungen im Zusammenhang mit dem Erwerb neuer Verbrauchsmaterialien ermöglicht.

Wie reduzieren sich deine Kosten in Folgejahren?

Beispiel:

Im ersten Vertragsjahr hast du 100 Liter Tinte, 100 Rollen von 60cm und 100 kg Klebstoff erworben. Dies resultiert in einem Preisnachlass von 30% auf Tintenbestellungen, 30% auf Folienbestellungen und 25% auf Klebstoff, was zusammen einen Gesamtrabatt von 85% ergibt.

Die Kosten für deinen Service- und Wartungsvertrag werden dann folgendermaßen berechnet:

Rubin:	2.850,00 € / jährlich	abzgl. 85 % Preisvorteil (2.422,50 €)	Endpreis 427,50 € im Folgejahr
Diamant :	5.150,00 € / jährlich	abzgl. 85 % Preisvorteil (4.377,50 €)	Endpreis 772,50 € im Folgejahr

→ Bei einem Verbrauch von 150 Litern Tinte (45%), 100 Rollen à 60cm (30%) und 100 kg Transferkleber (25%) ist es möglich, dass dein Servicevertrag im Folgejahr sogar **ohne zusätzliche Kosten** fortgesetzt wird!