

DIENSTLEISTUNGS- UND SERVICEKONZEPT FÜR FRÄSMASCHINEN

Gold Quadrat vertreibt und unterstützt ein umfangreiches System-Portfolio zur Herstellung zahntechnischer Produkte im gesamten digitalen, dentalen Workflow. Wir leisten dabei einen umfassenden Service, von der Kaufberatung, über die Lieferung, die betriebsfertige Installation, die relevante Anwenderschulung, den erforderlichen Support und die Beseitigung von Störungen.

Unser Motto: Alles aus einer Hand, durch qualifizierte Techniker begleitet, bis hin zur optimalen Kundenzufriedenheit.

Die Sicherstellung der langjährigen Funktionalität des erworbenen Systems, die Unterstützung bei der Anwendung sowie die Durchführung der erforderlichen Wartungen und Reparaturen sind uns deshalb besonders wichtig. Nur wenn Ihr System einwandfrei funktioniert, können Sie damit sicher und dauerhaft produzieren. Wir stellen sicher, dass Sie mit Ihrem System zufrieden sind.

Angepasst an Ihr System und Ihre möglichen Bedürfnisse haben wir den nachfolgende Dienstleistungs- und Servicevertrag entwickelt, um Ihnen die erforderliche Produktionssicherheit im Anschluss an den Kauf gewährleisten zu können.

Bei den Komponenten unseres Dienstleistungs- und Servicekonzeptes handelt es sich im Einzelnen um:

- Supportdienstleistungen
- Wartungsdienstleistungen
- Reparaturdienstleistungen

Sollte Ihr System, trotz sorgfältigster Pflege und Wartung einmal ausfallen, leisten wir schnellstmöglich kompetente und effektive Hilfe. Nachdem der technische Support eine Fehleranalyse vorgenommen hat, können Sie zur Sicherstellung Ihrer Produktivität entscheiden, in welchem Umfang eine Leistung erfolgen soll.

Bitte gestalten Sie den Vertrag nach Ihren Anforderungen und wählen Sie Ihren persönlichen Dienstleistungs- und Servicebedarf nachfolgend aus.

Gold Quadrat GmbH

Büttnerstraße 13
30165 Hannover

T +49 (0) 511 449897-0
F +49 (0) 511 449897-44

info@goldquadrat.de

www.goldquadrat.de

 MIT UNS HABEN SIE GUT LACHEN!
GOLDQUADRAT

DIENSTLEISTUNGS- UND SERVICEVERTRAG FÜR FRÄSMASCHINEN

Im nachfolgenden wird zwischen:

Auftraggeber

.....
Firma

.....
Vorname Name

.....
Straße Nr.

.....
PLZ Ort

(im Folgenden auch Kunde genannt)

Auftragnehmer

Gold Quadrat GmbH
Büttnerstr. 13
30165 Hannover
Deutschland

(im Folgenden auch Gold Quadrat genannt)

wird folgende Vereinbarung getroffen.

1 SUPPORTDIENSTLEISTUNGEN

Supportdienstleistungen gemäß dieses Vertrages können für durch Gold Quadrat verkaufte oder bei Übernahme der Betreuung von bereits bei anderen Lieferanten gekaufter vhf-Systeme erfolgen. Die Supportdienstleistungen erfolgen telefonisch und/oder online mit Programmen wie z. B. Teamviewer.

Die Supportunterstützung ersetzt keine Anwenderschulungen. Support können nur geschulte Anwender erhalten. Anwenderschulungen sind separat vorzunehmen und zu berechnen.

1.1 Supportvorteile

- Technische Beratung und First-Level-Fehleranalyse durch zahntechnisches Fachpersonal sowie ggf. Support durch Telefon- oder Fernwartung.
Werktags: Montag–Donnerstag von 8:00–17:00 Uhr, Freitag 8:00–15.30 Uhr
- Bevorzugte Reaktionszeit im Service- und Supportfall durch Gold Quadrat eigenes Support-Ticketsystem unter www.support.goldquadrat.de

1.2 Kosten für Supportdienstleistungen

1.2.1 Kosten für Supportdienstleistungen mit jährlicher Vereinbarung

Die jährlichen Kosten für den telefonischen und/oder Online-Support betragen bei Vertragsabschluss pauschal € 975,00 p. a.

Bei Kauf eines neuen Frässystems bei Gold Quadrat beträgt die Pauschale im ersten Vertragsjahr € 730,00 und in den Folgejahren jährlich € 975,00.

Auftraggeber, die ein Verbrauchsmaterialienpaket, bestehend aus Fräsmaterialien (Discs), zum Netto Listenpreis von mind. € 3.500,00 bei dem Auftragnehmer kaufen, erhalten eine Gutschrift in Höhe der Servicepauschale.

Ich wähle die jährlichen Supportdienstleistung gem. den vorgenannten Bedingungen.

Namenszeichen des Kunden:

1.2.2 Kosten für Supportdienstleistungen ohne jährliche Vereinbarung

Kunden ohne jährlich vereinbarte Supportdienstleistung werden Supportkosten von € 76,00/Std. berechnet. Die Berechnung erfolgt in 15-minütigen Einheiten zu je € 19,00/Einheit und werden nach Abschluss der Supportdienstleistung dem Kunden in Rechnung gestellt. Die erste Abrechnungseinheit beginnt nach Klärung der Fragestellung seitens des Auftraggebers und nach Hinweis durch den Techniker des Auftragnehmers.

Bei Kauf eines neuen vhf-Systems bei Gold Quadrat erhält der Auftraggeber für 3 Monate ab Auslieferung die Supportdienstleistungen kostenlos.

Ich möchte keine jährliche Vereinbarung.

Für den Fall, dass ich ein neues vhf-System bei Gold Quadrat gekauft habe, nehme ich nur die kostenlosen Supportdienstleistungen für die Dauer der 3-monatigen technische Unterstützung in Anspruch. Die Supportdienstleistungen enden nach 3 Monaten automatisch, ohne dass es einer schriftlichen Kündigung bedarf. Ab dem 4. Monat sind die Supportdienstleistungen dann entsprechend der unter 1.2.2 genannten Konditionen kostenpflichtig.

Namenszeichen des Kunden:

Sie erreichen die Technik-Hotline der Gold Quadrat GmbH telefonisch unter +49 (0) 511 449897-0.

2 WARTUNGSDIENSTLEISTUNGEN

Mit der Wartungsdienstleistung optimieren Sie die Einsatzbereitschaft Ihres Systems. Eine regelmäßige Wartung erhöht nicht nur die Lebensdauer der einzelnen Systemkomponenten, sie stellt auch langfristig die Fertigungsqualität Ihres Systems sicher.

- Die Wartungsdienstleistung beinhaltet die jährliche Wartung für das System.
- Dem Vertragspartner stehen auch kostengünstige Leihgeräte zur Verfügung.

2.1 Leistungsumfang

1x jährliche Wartung beim Kunden vor Ort oder beim Auftragnehmer gemäß der aufgeführten Leistungen des beigefügten Wartungsplans. Sämtliche Reisekosten und ggf. Übernachtungskosten sind nicht im Preis enthalten und werden separat berechnet. Erfolgt die Wartung beim Auftragnehmer, gehen ggf. anfallende Frachtkosten zu Lasten des Auftraggebers.

- Erinnerungsservice für Wartungstermin
- Bereitstellung von Leihgeräten zum reduzierten Tagessatz von € 25,00 (dabei anfallende Frachtkosten trägt der Auftraggeber)
- Eventuell erforderliche Ersatzteile sind in dem Leistungsumfang nicht enthalten und werden separat berechnet.

2.2 Wartungsplan

Gerätetyp	Seriennummer	Montagedatum	1. Wartung
-----------	--------------	--------------	------------

Der Auftragnehmer übernimmt den laufenden Service und Support gemäß nachfolgend beschriebener Leistungen für das vorstehende System:

Bauteil	durchzuführende Arbeiten	Ersatzteile
Allgemeine Funktionsprüfung	Prüfung Funktion Fräsmaschine, Fehlerprotokolle auslesen, Software prüfen	–
Arbeitsraum, Blankhalter, Messtaster	Sichtprüfung, Funktionsprüfung, ggf. Reinigung	Bei Bedarf Messtaster erneuern
Spannzange	Sichtprüfung, Funktionsprüfung, ggf. Reinigung	Bei Bedarf Spannzange erneuern.
Software	Software und Firmware auf Aktualität und Funktion prüfen, ggf. Software aktualisieren.	–
Werkzeugmagazin	Werkzeugeinsätze erneuern	Werkzeugeinsätze
Gehäuse und Tür	Funktions- und Dichtigkeitsprüfung (nur bei Nassoption)	Bei Bedarf Dichtungen erneuern
Blankwechsler	Funktionsprüfung Federbolzen und Ausdrückplatte, ggf. Reinigung	Bei Bedarf Federbolzen erneuern
Kalibrierung Achsen	Achskalibration durchführen	–
Wartungseinheit	Sichtprüfung, Funktionsprüfung, ggf. Reinigung	Bei Bedarf Wartungseinheit erneuern
Spindel	Funktionsprüfung, Spindelrundlauf prüfen.	Bei Bedarf Spannzange/Spindel erneuern
Prüfung Geräteinnenraum (Antriebe, Steuerung etc.)	Sichtprüfung, Funktionsprüfung, ggf. Reinigung	–
Führungen, Kugelgewindegetriebe	Reinigen und schmieren	–
Wartung Nassschleifoption	Sichtprüfung, Funktionsprüfung, ggf. Reinigung	Bei Bedarf Filtereinsätze erneuern

2.3 Weitere Angaben zur Wartung des Systems

Begründete Beanstandungen wegen offensichtlicher Mängel der Wartungsarbeiten sind innerhalb von 3 Tagen nach dem Wartungstermin schriftlich mitzuteilen.

Schadenersatzansprüche gegen den Auftragnehmer sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht im Fall grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Vertragsverletzung.

Die Wartungsdienstleistung umfasst nicht die Reparatur von Defekten und deren Folgen, insbesondere nicht solche, die durch unsachgemäße oder fehlende Reinigung oder die Nichtbeachtung der Gebrauchs-, Wartungs- und Anschlussvorschriften oder nach den Werksvorschriften unzulässigen chemischen Einflüssen entstanden sind. Die Leistungen der Wartungsdienstleistung erstrecken sich generell nicht auf Schönheitsreparaturen, Lampen, Glaswaren, Gummiteile und auf die Farbbeständigkeit von Kunststoffen.

Die Beseitigung von Störungen als Gegenstand der Wartungsdienstleistung ist ausgeschlossen. Reparaturleistungen außerhalb der Wartungsdienstleistung gehen inkl. der Transportkosten zulasten des Auftraggebers.

2.4 Kosten der Wartungsdienstleistung

- Pauschalpreis für Wartungsdienstleistung für alle Quattro-Mill-Frässysteme (außer Quattro Mill R5): € 500,00 p. a.
- Pauschalpreis für Wartungsdienstleistung für Quattro Mill R5: € 750,00 p. a.

zzgl. entstehender Reise- und Übernachtungskosten oder Frachtkosten (lt. Konditionen unter Abschnitt 3)

- Ich wähle die Wartungsdienstleistung gem. den vorgenannten Bedingungen, als Vertragsbestandteil dieses Vertrages.

Namenszeichen des Kunden:

3 REPARATURDIENSTLEISTUNG

3.1 Optionen für die Reparatur

3.1.1 Vor Ort Reparatur

Ein Servicetechniker kommt zum vereinbarten Termin in das Labor des Auftraggebers und repariert das betroffene System. Im Regelfall ist das auf Grund der vorhergehenden Analyse möglich. Sollte im Ausnahmefall keine Reparatur vor Ort möglich sein, da z. B. die Störung weitere erhebliche Mängel aufweist, entscheidet der Auftraggeber gemeinsam mit dem Servicetechniker über die weitere Vorgehensweise.

Arbeitszeit für Techniker vor Ort:	€ 76,00/Std. Die Berechnung erfolgt in 15-minütigen Einheiten zu je € 19,00/Einheit
km-Pauschale für Servicefahrzeug:	€ 1,21 pro gefahrenem km (ab Werk Goslar) (€ 0,45/km für Servicefahrzeug und € 0,76/km für Techniker)
Übernachungskosten:	soweit anfallend (max. € 100,00 € pro Nacht)
Ersatzteile:	Berechnung nach Aufwand

3.1.2 Reparatur beim Auftragnehmer

Die Reparatur erfolgt beim Auftragnehmer. Nach Schadenanalyse erhält der Auftraggeber einen Kostenvoranschlag. Die Reparatur wird dann nach Freigabe durchgeführt. Falls gewünscht, stellt der Auftragnehmer Leihgeräte (eine gleichartige Maschine kann nicht garantiert werden) zum reduzierten Tagessatz von € 25,00/Tag zur Verfügung (anfallende Frachtkosten trägt der Auftraggeber).

Arbeitszeit für Techniker:	€ 76,00/Std. Die Berechnung erfolgt in 15-minütigen Einheiten zu je € 19,00/Einheit
Ersatzteile:	Berechnung nach Aufwand
Frachtkosten:	gehen zu Lasten des Auftraggebers (ab Werk Goslar)

3.1.3 Reparatur beim Gerätehersteller (vhf camfacture AG)

Bei erforderlichen Werksreparaturen gelten die Vertragsbedingungen und aktuellen Kostensätze von vhf. Die Abwicklung des Reparaturauftrages erfolgt durch Gold Quadrat. Der Auftraggeber erhält einen Kostenvoranschlag. Die Reparatur wird nach Freigabe des Auftraggebers durchgeführt. Anfallende Frachtkosten gehen zu Lasten des Auftraggebers.

Falls gewünscht, stellt der Auftragnehmer Leihgeräte (eine gleichartige Maschine kann nicht garantiert werden) zum reduzierten Tagessatz von € 25,00/Tag zur Verfügung (anfallende Frachtkosten trägt der Auftraggeber).

4 VERTRAGSDAUER

Der Vertrag erhält Gültigkeit mit Unterzeichnung und wird für die Dauer von 12 Monaten geschlossen. Er verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn er nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird. Das Recht der Kündigung steht beiden Vertragspartnern zu.

5 SCHLUSSBEMERKUNG

Nebenabreden bedürfen der Schriftform.

Alle genannten Preise sind Nettopreise und gelten zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.

Auftraggeber

.....
Ort, Datum

.....
Stempel, Unterschrift

Auftragnehmer

.....
Ort, Datum

.....
Stempel, Unterschrift