

# WARTUNGSVERTRAG

## Basiswartung

- vorbeugende Pflege, in einem zu vereinbarenden und festen Turnus
- während regulären WILUX-Öffnungszeiten, jeweils an einem Werktag

## Schriftliche oder telefonische Erinnerung

- Kunde wird rechtzeitig an den nächsten Wartungstermin erinnert und mit ihm ein Wartungstermin vereinbart

## In der Wartungspauschale enthalten:

- Arbeit vor Ort beim Kunden, während regulären WILUX-Öffnungszeiten, jeweils an einem Werktag
- Reisespesen
- Verschleisssteile (Ausnahme: Druckkopf)

## Rabattierung auf alle Verschleiss- und Ersatzteile während Laufzeit Wartungsvertrag:

- 10% Rabatt
- 20% Rabatt

## Preis-Ansätze:

- Arbeit vor Ort beim Kunden (Hardware)
- Arbeit vor Ort beim Kunden (Software)

*Stundensätze gelten immer spezifisch für das Gerät/die Maschine mit/ ohne Wartungsvertrag*

## Reaktionszeiten beim Eingang einer Störung (telefonisch oder schriftlich)

## Interventionszeiten vor Ort beim Kunden, nach Eingang einer Störung (telefonisch oder schriftlich)

## Remote-Support

### OHNE WARTUNGSVERTRAG

### WARTUNGSVERTRAG STANDARD

### WARTUNGSVERTRAG PREMIUM

-  
-

✓  
✓

✓  
✓

-

✓

✓

-  
-  
-

✓  
✓  
✓

✓  
✓  
✓

-  
-

✓  
-

-  
✓

regulärer  
WILUX Preis-Ansatz

reduzierter  
WILUX Preis-Ansatz

zusätzlich reduzierter  
WILUX Preis-Ansatz

keine Garantien

so schnell wie möglich  
„best effort“

Prio 2

so schnell wie möglich  
gem. Verfügbarkeit  
Techniker

Prio 1

so schnell wie möglich  
gem. Verfügbarkeit  
Techniker

keine Garantien

so schnell wie möglich  
„best effort“

innerhalb 24 Std.

ab Eingang  
Störungsmeldung

innerhalb 24 Std.

ab Eingang  
Störungsmeldung

-

regulärer  
WILUX Preis-Ansatz

reduzierter  
WILUX Preis-Ansatz