

Der Umfang der von PBD als Geräte-Service geschuldeten Leistung ergibt sich aus nachfolgenden Leistungszusagen und Bedingungen dieses Geräte-Service Leistungsscheins, aus dem Auftrag und der im Auftrag gewählten Vertragsart sowie im Übrigen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen von PBD für die im Auftrag aufgeführten Geräte.

## 1. Vertragsarten und Definitionen

(1) Vertragsarten:

- FS00: Vor Ort Full Service "Basic" ohne Reaktionszeit.
- FS08: Vor Ort Full Service "Premium" mit einer Reaktionszeit von 8 Arbeitsstunden.
- PU: Pick Up Service.

(2) Servicegeschäftszeiten:

Montag bis Freitag, ohne gesetzliche Feiertage (Servicetage), je 8:00 - 16:00 Uhr, soweit nicht im Auftrag abweichend vereinbart.

## 2. Leistungsumfang

(1) Die Durchführung der PBD Serviceleistungen erfolgt nach DIN EN ISO 9001: 2015 Richtlinien.

(2) Technische Störungsannahme.

Bereitstellung von fachlich qualifiziertem Personal während der Servicegeschäftszeiten über unsere Kontakt-Kanäle zur Unterstützung bei Eingrenzung bzw. Behebung/Umgehung von Fehlern. Dieser Service ist per Chat, über unser Kundenportal und über unser Kontaktformular auf unserer WEB-Seite abrufbar. Der Beginn der Störungsbearbeitung erfolgt durch Kontaktaufnahme eines Spezialisten innerhalb von 2 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung (innerhalb der Servicegeschäftszeit).

(3) Instandsetzungsarbeiten bei Fehlern

Die Leistung umfasst die Arbeitszeit für die Diagnose und Maßnahmen zur Rückführung in den funktionsfähigen Zustand der

Hardware einschließlich Ersatzteile sowie die Kontrolle wichtiger Funktionsbereiche und Sicherheitsumbauten.

Prüfungen nach DGUV V3 werden durch PBD - interne Arbeitsanweisungen geregelt und sind ggf. bei Erteilung einer Prüfplakette und Aushändigen eines Prüfprotokolls für den Kunden im Falle einer Auftragserteilung kostenpflichtig.

Leistungsort gemäß Vertragsart:

- Vor Ort Full Service: Am Aufstellort des Geräts, wenn erforderlich in der Servicewerkstatt von PBD, inkl. anfallender Fahrtzeiten, Reise-, Fahrtkosten und Verpflegung sowie inkl. Rüstzeiten für die Vor- und Nachbereitungsarbeiten sowie inkl. Arbeitszeit für logistische und administrative Tätigkeiten für die Wiederherstellung des Soll-Zustandes.
- Pick Up Service: in der Servicewerkstatt von PBD, inkl. Abholung der vom Kunden versandfertig bereitgestellten Geräte (nur bei Beifügung des vom Kunden ausgefüllten Reparaturauftrags mit unterschriebener Zählerstandsmeldung); inkl. Rücksendung nach Instandsetzungsarbeiten. Optional: Auf Wunsch Instandsetzungsarbeiten vor Ort unter Berechnung der Anfahrtspauschale und dem Differenzstundensatz laut gültiger Preisliste. Bei den Vertragsarten Vor Ort Full Service können im Zuge von Reparaturen / Servicearbeiten Reinigungs- und Pflegearbeiten, Kontrollen wichtiger Funktionsbereiche, Funktionsüberprüfungen sowie Sicherheitsumbauten durchgeführt werden. Dazu erforderliche Materialien werden bei diesen Arbeiten gleichzeitig miteingesetzt.

(4) Ersatzteile und Verschleißteile bei den Vertragsarten Vor Ort Full Service und Pick Up Service.

Für Instandsetzungsarbeiten benötigte Ersatzteile, Verschleißteile, Baugruppen und Materialien werden, wenn erforderlich auf Kosten von PBD ausgetauscht. Auf Kosten von PBD ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von PBD über. PBD übernimmt bei technisch zwingendem Austausch von Frankierwerken oder postrelevanten Speicherbausteinen die postalische An- und Abmeldung. PBD bevorratet Ersatzteile, Verschleißteile, Baugruppen und Material in Abhängigkeit der Ausfallhäufigkeit und Ausfalldauer der Geräte. Betriebsmittel und

Zubehörmaterialien werden nach der aktuellen Preisliste separat berechnet.

(5) Vorbeugende Wartungsarbeiten (bei der Vertragsart Vor Ort Full Service).

Wartung erfolgt nach Ermessen von PBD. Hierbei werden Art der Nutzung und Laufleistung des Gerätes berücksichtigt. Präventive Maßnahmen erfolgen entsprechend den Herstellervorschriften zur Erhaltung des Soll-Zustandes (z.B. Nachstellen, Reinigen, Auswechseln,) sowie bei stückzahlabhängigen Verträgen alle vorgeschriebenen Wartungsarbeiten. Die Arbeiten können bei Reparaturarbeiten mitausgeführt werden.

### **3. Laufzeit des Geräte-Service**

Beginn: Bei den Vertragsarten „Vor-Ort-Service“ beginnt die Laufzeit nach Installation des Geräts (Standard); es sei denn auf dem Auftrag wurde eine andere Laufzeit vereinbart.

Bei der Vertragsart „Pick Up Service“ beginnt die Laufzeit 3 Tage nach Lieferung.

Dauer: Unbefristet.

Laufzeit der ersten Vertragsperiode (Mindestlaufzeit): 12 Monate; Danach verlängern sich die Verträge automatisch um weitere 12 Monate, sofern keine Kündigung erfolgt.

Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate vor Ende der Vertragsperiode.

### **4. Leistungsvoraussetzungen**

(1) Beginnt der Geräte-Service 1 Jahr nach Lieferung, wird eine Untersuchung der Geräte auf Servicefähigkeit im Sinne einer Inspektion, also Maßnahmen zur Beurteilung des Ist-Zustandes, erforderlich. Die Inspektion und ggf. Wiederherstellung der Servicefähigkeit werden von PBD gesondert in Rechnung gestellt.

(2) Technische und organisatorische Maßnahmen und Bedingungen, die es dem Kunden ermöglichen, die Leistungen von PBD in Anspruch zu nehmen, sind Voraussetzung für die Leistungserbringung. PBD ist hierbei insbesondere auf

unentgeltliche technische Unterstützung bei Fehleranalyse und -beseitigung angewiesen.

(3) Bei Störungen dürfen Geräte nicht ohne wichtigen Grund verändert werden, bis PBD die Fehlerbehebung ermöglicht wird. Die zum Zeitpunkt der Störung verwendete Kartusche ist beizufügen.

## 5. Service Level

(1) Bereitschaft für technische Störungsannahme und Instandsetzungsarbeiten: Während der Servicegeschäftszeiten.

(2) Reaktionszeit für Instandsetzungsarbeiten gemäß Vertragsart:

Vor Ort Full Service Premium: Beginn der Arbeit 8 Stunden ab Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung im Customer Service Center innerhalb der Servicegeschäftszeit. Keine vereinbarte Reaktionszeit für Vertragsart Vor Ort Service Basic

Keine vereinbarte Reaktionszeit für Vertragsart PU. Reaktionszeiten gelten nur, soweit nicht Umstände, die von PBD nicht zu vertreten sind, den Arbeitsbeginn verzögern. Reaktionszeiten laufen im Übrigen nur während der Rufbereitschaftsdauer; restliche Reaktionszeiten setzen sich jeweils in der Reaktionszeit des nächstfolgenden Bereitschaftstags fort. Arbeiten erfolgen ebenfalls nur während der Servicegeschäftszeiten.)

(3) Vereinbarte Service-Termine: Ist der Termin für die Durchführung einer Service-Leistung vorher vereinbart, so sind die Geräte unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Wartezeiten über 30 Minuten und Besuche, die infolge Nichteinhaltung dieser Bestimmung zu wiederholen sind, werden gesondert berechnet.

## 6. Behandlung von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen können über unsere Kontaktkanäle an uns gegeben werden. Sie werden nach Priorität abgearbeitet. Unsere Kontaktkanäle finden Sie unter:

<https://www.pitneybowes.com/de/support/kontakt.html>

## 7. Berechnung und Zusatzleistungen

(1) Zusätzliche Leistungen unterliegen der Abrechnung nach Aufwand zu den aktuell gültigen Preisen von PBD zzgl. Umsatzsteuer. Die aktuelle Preisliste kann in der Zentrale von PBD abgefragt werden. Bei Abrechnung nach Aufwand wird jede angefangene Stunde als volle Stunde berechnet. Etwaige Zuschläge bei extremer Betriebsumgebung und damit erhöhtem Servicebedarf sind im Auftrag getrennt ausgewiesen.

(2) Wünscht der Kunde abweichend von den allgemeinen Geschäftsbedingungen eine vorfällige monatliche Zahlungsweise der wiederkehrenden Servicegebühren, wird ein Aufschlag von 12%, bei dreimonatiger vorfälliger Zahlungsweise von 4% und bei sechsmonatiger vorfälliger Zahlungsweise 2% des jeweiligen Rechnungsbetrags erhoben.

(3) Gesondert berechnet und nicht Bestandteil des Geräte-Service ist

a. die Beseitigung von Störungen und Folgeschäden,

(1) die auf unsachgemäße Behandlung (insbesondere Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch), Bedienungsfehler, unsachgemäße Reparatur durch den Kunden oder Dritte, ungeeignete Klimabedingungen bzw. Unfall, Wasserschäden aller Art, Feuer, Spannungseinflüsse, Kurzschluss sowie sonstige Fälle höherer Gewalt zurückzuführen sind oder

(2) wenn der Kunde Veränderungen am Vertragsgegenstand vorgenommen hat, der Kunde oder Dritte Nicht-PBD-Originalteile eingebaut haben oder der Kunde nicht von PBD bezogene beigestellte/genutzte Produkte, Betriebsmittel oder Produktionsmaterialien wie Frankier-Farbe, Papier etc. verwendet hat, es sei denn, die Veränderung, die Nicht-PBD-Originalteile oder die nicht von PBD bezogenen Produkte, Betriebsmittel oder Produktionsmaterialien können als Ursache der Störung oder des Schadens ausgeschlossen werden; im Zweifel liegt die Beweislast beim Kunden.

b. der Transport und Umzugsarbeiten, Neuaufrüstungen von Anlagen bei Standortwechsel, Eingabeänderung der Kennung, Aufarbeitung und Lackierung von Verkleidungsteilen

c. die Lieferung und der Austausch von Zubehör, Verbrauchsmaterialien und Betriebsmitteln, wie z.B. Thermo-,

Endlos- und Blattpapieren, Frankierrollen, Frankierstreifen, Sensorreinigungsumschlägen, Farbbänder, Farbkartuschen, Frankier- und Stempelfarbe, Klischees, Tages- und Werbestempel, Gebührensoftware, Batterie etc.;

d. der Aufwand für Anpassungen der Geräte an Telefonanlagen sowie Arbeiten aufgrund von Leitungsstörungen;

e. Verpackungsmaterial zur Versendung von Waren an den Kunden.

## **8. Gebühren für Softwarepflege (Software Maintenance Fee)**

Gebühren für Softwarepflege sind jeweils für den im Vertrag oder Bestellformular ausgewiesenen Zeitraum zu entrichten. Softwarepflegeverträge sind separat nach den jeweils anwendbaren Bestimmungen für die Softwarepflege zu kündigen und zwar unabhängig von einer eventuellen Beendigung des Servicevertrages.

Stand: 01. November 2023