SLA

Basic Version

Your automation, our passion.

PEPPERL+FUCHS

Übersicht Serviceverzeichnis

Tab-Ex® DZ1; DZ2; D2; rugged **Smart-Ex®** DZ1; DZ2 **Ex-Handy** DZ1; DZ2 **Ident-Ex®** 01	
Max. Werkstattbearbeitungszeit für Services [Anzahl der Arbeitstage ab Eingang im Servicecenter *]	5 Tage
Gültigkeitszeitraum (ab Auslieferung)	3 Jahre

Empfangsbestätigung	■
Eingangs- und Ausgangskontrolle	■
Analyse und Reparatur mit Serviceinformationen	■
Ersatzteile für die Reparatur	■
- Inkl. Verschleißteile (ohne Akku und SD-Karte)	■
- Mechanisch defekte Teile	■
Reinigung und Konfiguration der Einstellungen	■
Firmware-Upgrades und Installation (nach Absprache)	■
Proaktive Reparaturen/Verbesserungen an gelieferten Geräten	■
„Es konnte kein Fehler festgestellt werden“-Service	■
Verwaltung von Services	■
Frachtkosten für die Rücksendung vom P+F-Servicecenter zum Kunden	■
Online-Support/Technische Service-Hotline	■

* Nur das Servicecenter in Assamstadt, Deutschland, kann Services für die folgenden Geräte erbringen:
- Tab-Ex-Serie

SERVICEPAKET FÜR JEDES EINZELNE GERÄT, ABGESCHLOSSEN ZUM ZEITPUNKT DES KAUFS

Nicht durch das Servicepaket abgedeckt

- Totalzerstörung (mechanische Zerstörung von Motherboard, Display und Gehäuse durch Feuer, Wasser oder andere äußere Einflüsse).
- Verlust des Gerätes oder einzelner Komponenten.
- Geräte, bei denen das Gehäuse von nicht von Pepperl+Fuchs autorisierten Personen geöffnet wurde. Die Explosionszertifizierung erlischt, da die Explosionssicherheit nicht mehr gewährleistet werden kann.
- Fehler, die durch Software verursacht werden, deren Standardeinstellungen geändert wurden.
- Wiederherstellung kundenspezifischer Anwendungssoftware.
- Datenverlust (Keine Haftung. Sichern Sie Ihre Daten vorher).
- Vorbeugende Wartungsarbeiten.
- Wartung von Zubehör (z. B. Dockingstation, Ladegerät und Ladekabel).
- Versandkosten zum Servicecenter, Zölle oder Gebühren für die Rücksendung des Artikels.
- Vom Netzbetreiber verursachte Störungen.
- Unsachgemäßer Gebrauch des Produktes.

DETAILLIERTE BESCHREIBUNGEN

Bearbeitungszeiten für Services

Die Standardbearbeitungszeit für Geräte beträgt fünf Werktage ab dem Zeitpunkt, zu dem der Artikel in einem der Servicecenter eintrifft.

Die Bearbeitungszeit kann sich verlängern, wenn eine unvollständige oder unklare Fehlerbeschreibung zu Nachfragen führt und/oder eine Kundenantwort für die Reparatur erforderlich ist.

Nur das Pepperl+Fuchs-Servicecenter c/o ECOM in Assamstadt, Deutschland, kann Services für die folgenden Geräte erbringen: Tab-Ex-Serie.

Empfangsbestätigung

Sie erhalten eine schriftliche Empfangsbestätigung per E-Mail, wenn das Gerät in unserem Servicecenter eintrifft.
Bitte geben Sie diese Servicenummer bei allen Rückfragen an. Wir können dann umgehend Unterstützung leisten.

Eingangs- und Ausgangskontrolle

Im Servicefall wird Ihr Gerät einer gründlichen Eingangs- und Ausgangskontrolle unterzogen. Im Rahmen dieser Kontrollen prüfen wir ob das Gerät funktionsfähig ist und die Explosionsschutzmaßnahmen unversehrt sind. Diese Überprüfung erfolgt je nach Zulassung (z. B.: ATEX, IECEx, NEC). Alle Prüfungen werden nach den Vorgaben geschulter Techniker in den Servicecentern durchgeführt.
Für jedes Gerät, das einen Servicevorgang durchläuft, wird ein eigenes Protokoll geführt. Dieses Protokoll wird in der Gerätehistorie gespeichert.

Analyse und Reparatur mit Serviceinformationen

Das Ergebnis des Servicevorgangs ist in einem schriftlichen Serviceinformationsdokument zusammengefasst, das Sie zusammen mit Ihrem Gerät erhalten.

Ersatzteile für die Reparatur

- Ersatzteile für Servicearbeiten sind im Servicepaket enthalten. Nicht enthalten ist Zubehör, z. B. Akkus oder SD-Karten.
- ECOM behält sich vor ein defektes Gerät durch ein gebrauchtes/überarbeitetes Gerät gleicher Bauart auszutauschen
- ECOM behält sich vor ein defektes Gerät durch ein neues Modell auszutauschen, welches kompatible bzw. verbesserte Eigenschaften aufweist.
- Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Austauschgeräte immer mit der aktuellsten, möglichen Software (Betriebssystem/Firmware) ausgeliefert. Wir übernehmen keine Haftung, dass Kundensoftware mit dem ausgelieferten Softwarestand kompatibel ist.

Reinigung und Konfiguration der Einstellungen

Während der Servicearbeiten werden die Geräte gereinigt und falsche Einstellungen werden korrigiert.

Firmware-Upgrades

Alle Firmware-Upgrades können nach Absprache mit dem Kunden installiert werden. Die Beratung des Kunden und/oder das Warten auf Kundenantworten kann jedoch die Bearbeitungszeit verlängern.

Proaktive Reparaturen

Zusätzlich zu den in Ihrem Servicebericht beschriebenen Fehlern, werden im Rahmen dieses Servicepakets alle festgestellten Mängel behoben.

„Es konnte kein Fehler festgestellt werden“-Service

Leistungen, bei denen wir den im Servicebericht beschriebenen Fehler nicht finden oder nachvollziehen können, sind ebenfalls im Servicepaket enthalten. In diesem Fall werden Sie vom Serviceteam erneut kontaktiert, um eine genauere Beschreibung des Fehlers zu erhalten oder, um einen möglichen Fehler definitiv auszuschließen. Dies kann die Bearbeitungszeit verlängern.

Verwaltung von Services

Wir führen eine kontinuierliche Servicehistorie über die gesamte Lebensdauer des Gerätes.

Gültigkeitszeitraum des Servicevertrags

Unabhängig davon, wann der Servicevertrag abgeschlossen wird, gilt er ab dem Zeitpunkt, zu dem das unter den Servicevertrag fallende Gerät erstmals ausgeliefert wird. Der Servicevertrag endet 36 Monate nach der ersten Auslieferung.

Serviceverträge werden ausschließlich für das im Servicevertrag und in der Kundenbestellung beschriebene Gerät abgeschlossen. Der Servicevertrag kann nicht auf andere Geräte angewendet werden.

Online-Support/Technische Service-Hotline

https://www.ecom-ex.com/de/support/technischer-support/

Allgemeine Bedingungen

Ein Servicevertrag wird immer für ein bestimmtes Gerät abgeschlossen, das über die Gerätenummer identifiziert werden kann. Die Gerätenummer muss bei der Bestellung des Servicevertrags angegeben werden. Ein Servicevertrag wird nur dann gültig, wenn die Gebühren dafür fristgerecht bezahlt werden.

Alle Preise sind Nettopreise ohne Mehrwertsteuer und ohne Zoll.

Preise

Die Kosten für den Abschluss eines Servicevertrags entnehmen Sie bitte dem Kundenangebot zum Servicevertrag. Die Servicegebühr ist bei Abschluss des Servicevertrags in voller Höhe zu entrichten. Wenn das Gerät, das unter den Servicevertrag fällt, verloren geht oder zerstört wird, wird die Servicegebühr nicht zurückerstattet.

Frachtkosten für die Rücksendung an den Kunden

Die Frachtkosten für die Rücksendung der Ware an den Kunden sind im Servicepaket enthalten.

Zahlungsbedingungen

- Die Servicegebühr für die dreijährige Vertragslaufzeit ist im Voraus zu entrichten. Die Zahlung muss innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung auf dem auf der Rechnung angegebenen Konto eingehen. Der Service kann erst nach Zahlungseingang in Anspruch genommen werden. Bei nicht fristgerechtem Zahlungseingang behalten wir uns das Recht vor, die Leistung abzulehnen.
- Die Gültigkeitsdauer von drei Jahren beginnt mit der Auslieferung des Gerätes im Rahmen des Servicevertrags. Der Servicevertrag kann vom Kunden nicht gekündigt werden und gilt für einen Zeitraum von drei Jahren - auch bei Zerstörung oder Verlust des Gerätes. Bei Zerstörung oder Verlust des Gerätes hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückerstattung oder Minderung der Servicegebühr.

Garantie für Services

- Im Fall von Reparaturarbeiten oder des Einbaus von Ersatzteilen verlängert sich die Gewährleistung für die Reparatur und die Ersatzteile um drei Monate.
- Die Servicecenter sind nach ISO 9001 zertifiziert.
- Nur die vorgenannten Servicecenter sind berechtigt, Servicearbeiten durchzuführen.
- Ein Gerät darf niemals von jemandem ohne Genehmigung geöffnet werden, d. h. von jemandem, der nicht speziell ausgebildet ist und nicht entsprechend den oben genannten Normen zertifiziert ist. Andernfalls erlischt die Explosionszertifizierung, da die Explosionssicherheit nicht mehr gewährleistet werden kann.
- Ergänzend zu den vorgenannten Bestimmungen, unterliegt der Servicevertrag den Allgemeinen Lieferbedingungen für Erzeugnisse und Leistungen der Elektroindustrie, die derzeit vom Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e.V. (ZVEI) festgelegt werden. Bei Widersprüchen gelten die Bestimmungen des Servicevertrags.

Hinweis

Pepperl+Fuchs hat keinen Einfluss auf die Gesetzgebung einzelner Länder. Insbesondere kann es aufgrund von Zoll- oder Exportbestimmungen wesentlich schwieriger oder gar unmöglich sein, Geräte zurückzusenden, die unter einen Servicevertrag fallen. Beim Transport eines Gerätes in Länder außerhalb der EU können solche Probleme nicht ausgeschlossen werden. Im Rahmen des Servicevertrags garantiert Pepperl+Fuchs nicht, dass ein Kunde ein unter einen Servicevertrag fallendes Gerät jederzeit und aus jedem Land an eines der Servicecenter zurücksenden kann und übernimmt dafür keine Haftung.

Ergänzt wird dieser Vertrag durch die vom ZVEI festgelegten allgemeinen Lieferbedingungen für Erzeugnisse und Leistungen der Elektroindustrie.

Änderungen vorbehalten · © Pepperl+Fuchs
Part. No. TDOCT-5799DGER