



Wir sind gerne ihr IT-Serviceanbieter – Sie bestimmen in welchem Umfang!

Die Anforderungen unserer Kunden ändern sich stetig - gerne erweitern wir unser Serviceangebot, um all Ihre Anforderungen erfüllen zu können. An dieser Stelle erhalten Sie eine aktuelle Übersicht unserer Servicedienstleistungen.

Sofern nicht anders ausgewiesen gelten die gesetzlichen Gewährleistungsfristen ab Lieferdatum!

1. Garantie- und Gewährleistungsbestimmungen

a) poe®- Eigenprodukte

Software POSMAN, TRADEMAN, STOREMAN, FilialManager (als Kaufversion)

12 Monate Herstellergarantie inkl. Support- / Fernwartungsservice durch die poe®-Hotline während der poe® Geschäftszeiten, sofern nicht anders vereinbart. (Siehe Pkt. 2)

b) Fremdprodukte

Hardware, Betriebssysteme, Software, Peripherie und Komponenten

Herstellergarantie, jedoch max. 12 Monate (Bring-in). Das Gerät/Produkt kann zur Reparatur an poe® eingeschickt werden. Es erfolgt keine Reparatur oder Austausch vor Ort. Sofern ein Directservice vom Hersteller angeboten wird, kann dieser vom Kunden direkt in Anspruch genommen werden.

2. poe®-Supportleistungen

a) Hotline-Support während der poe®-Geschäftszeiten

Für die Inanspruchnahme des Hotline-Supports ist ein unterschriebenes Supportfax oder unterschriebener Auftrag erforderlich. Ausgenommen sind Anfragen, die über berechtigte Garantieansprüche (entsprechender Kaufbeleg ist erforderlich) oder abgeschlossene Wartungsverträge abgesichert sind.

Unser Support-Team erreichen Sie werktags in den folgenden Zeiten:

Montag bis Donnerstag von 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr und

Freitag von 8:30 Uhr bis 15:00 Uhr

Service Nummer: +49 (2951) 98492-70

Sollte es sich bei dem angefragten Support / Service um eine kostenpflichtige Leistung handeln, so rechnen wir diesen Service zu den nachfolgend genannten Pauschalen ab:

Einmalige Bearbeitungspauschale pro eröffnetem Support Ticket in Höhe von 30,00 € zzgl. 17,50 € je geleistete Arbeitseinheit / Zeittakt (1 Zeittakt entspricht 10 Minuten).

Wir sind gerne ihr IT-Serviceanbieter – Sie bestimmen in welchem Umfang!

b) Premium-Hotline-Support außerhalb der poe®-Geschäftszeiten

Für die Inanspruchnahme des Premium-Hotline-Supports ist ein entsprechender Auftrag erforderlich. Der Premium-Hotline-Support beinhaltet keine vor Ort Einsätze und keine Ferneinwahlen.

Unser Support-Team erreichen Sie außerhalb der poe®-Geschäftszeiten in den folgenden Zeiten:

Montag bis Donnerstag von 17:00 Uhr bis 20:00 Uhr
Freitag von 15:00 Uhr bis 20:00 Uhr
Samstag von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Die notwendige Premium-Support-Nummer erhalten Sie bei Auftragserteilung. Alle erbrachten Leistungen im Premium-Hotline-Support werden zu den folgenden Pauschalen abgerechnet:

Einmalige Bearbeitungspauschale pro eröffnetem Support Ticket in Höhe von 30,00 € zzgl. 25,00 € je geleistete Arbeitseinheit / Zeittakt (1 Zeittakt entspricht 10 Minuten). Darüber hinaus gehende Support-Leistungen und Support-Zeiten können natürlich individuell auf Ihre Anforderungen zugeschnitten werden. Sprechen Sie einfach mit unserem Vertriebsteam.

c) Jahres Service Vertrag (JSV):

Sie, als unser Kunde, haben darüber hinaus die Möglichkeit, unseren Service bequem und unbürokratisch in Anspruch zu nehmen. Keine Support-Faxe, keine separaten Aufträge für einzelne Anfragen, einfach Service abrufen.

Mit Abschluss eines Jahres-Service-Vertrags (immer nur für das laufende Kalenderjahr gültig) wird ein Auftrag eröffnet, der jeweils am Ende eines Quartals abgerechnet wird. Dieser Abrechnung liegen dann alle Serviceberichte und dokumentierten Leistungen bei. Damit ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern den direkten Zugang zu unserem Support durch Weitergabe eines speziellen Passwortes.

Sollte ein vorhandener Wartungsvertrag den Supportfall abdecken, wird dieser auch über diesen kostenneutral abgewickelt.

Darüber hinaus gehende Support-Leistungen und Support-Zeiten können natürlich individuell auf Ihre Anforderungen zugeschnitten werden. Sprechen sie einfach mit unserem Vertriebsteam.