

Optionen beim Druckerkauf

GA, VA, VO

Garantieverlängerung auf 3 Jahre für Thermodrucker

Für die meisten unserer Drucker bieten wir eine Garantieverlängerung der Herstellergarantie auf 3 Jahre an. Ob ein Hersteller nur 12 Monate oder 2 Jahre gibt ist dabei unerheblich - die Garantie wird mit dieser Option auf 36 Monate erweitert.

Der Preis dieses Extra-Service beträgt **10% des netto-EVK**. Verschleißteile oder Verbrauchsmaterial, die der Hersteller so kennzeichnet sind davon ausgenommen.

Garantieverlängerung um 1 Jahr für Tinten- und Lasersysteme

Mit dieser Option können Sie die Herstellergarantie um 1 Jahr verlängern, wenn Sie einen Farbetikettendrucker als Laser oder Tintensystem bei uns kaufen. Der Preis dieses Extra-Service beträgt **15% des netto-EVK**. Verschleißteile oder Verbrauchsmaterial, die der Hersteller so kennzeichnet sind davon ausgenommen.

Vorabaustausch-Service

Im Falle eines Defektes erhalten Sie für das jeweilige Produkt innerhalb der Garantie ein gleichwertiges Ersatzgerät zugeschickt, damit Sie direkt weiter produzieren können. (Lieferfähigkeit vorausgesetzt). Erst nach Erhalt des reparierten Gerätes senden Sie das Vorabaustausch-Gerät innerhalb von 7 Tagen an uns zurück. Sollte kein Gerät dieser Klasse verfügbar sein, so bekommen sie einen Nachfolger zugesandt.

Der Preis für diesen Extraservice beträgt abhängig vom Gerät **10-15% des netto- EVK**. Er gilt während der genannten Herstellergarantie, oder, bei zusätzlicher Bestellung der Garantieverlängerung für Thermodrucker, für drei Jahre nach Kauf. *1

Vollkasko Service

Mit der Vollkasko sind Sie, innerhalb der Garantiezeit, gegen alle Schäden abgesichert, welche durch die normale Garantie nicht abgedeckt werden. Der Preis für diesen Extraservice beträgt **25% des netto-EVK**. Die Garantieverlängerung für Thermodrucker auf 3 Jahre ist in der Vollkasko bereits enthalten. Verbrauchsmaterialien, Verschleißteile oder Druckköpfe sowie Schäden durch Vandalismus, Feuer oder vorsätzliche Zerstörung sind ausgeschlossen.

Egal ob Sturz oder starke Beanspruchung, Fahrlässigkeit oder ungeschultes Personal – teure Reparaturen oder überraschende Instandhaltungskosten für die neue Hardware gehören mit unserer Vollkasko-Garantie der Vergangenheit an. *1

Vort-Ort Service

FlexFair

Grundsätzliche Informationen

Je nach Drucker wurde Ihnen eine Installation und Schulung mit dem Drucker angeboten. Um Fehler zu vermeiden empfehlen wir allen Kunden diesen Service mit zu kaufen. Es erspart Frust und Ärger und sorgt für einen reibungslosen Ablauf in Ihrer Unternehmung.

Selbstverständlich bieten wir aber auch nach der Installation weitergehende Services an, wie den Vor-Ort Service. Hierbei haben wir - je nach Gerät - die Möglichkeit auch die Hersteller mit ins Boot zu nehmen, um die Kosten des Vor-Ort Services günstiger zu halten. Diese Optionen müssen allerdings spätestens beim Kauf der Drucker einbezogen werden. Weitere Services werden durch unsere Techniker in Abhängigkeit der Drucker angeboten..

Druckerservice-Remote

FlexFair

Informationen zur Verfahrensweise

Grundsätzlich ist der Support für bei uns gekaufte Drucker im Preis enthalten. Dieser Support kann per Email, Chat, Telefon oder per Remote-Desktop geschehen. Hierbei entscheidet die Karley im Einzelfall.

Wenn Sie auf eine bestimmte Supportart bestehen oder es werden längere Hilfen wegen Unkenntnis notwendig, sind wir hier auch flexibel, müssen aber einen geminderten Satz von 60€ pro Stunde ansetzen. Wir berechnen dabei **Minutengenau**. Vor einer Berechnung werden Sie immer auf die folgend anfallenden Kosten hingewiesen. Ein Anspruch auf kostenlosen Support oder Installationshilfen die insbesondere einen Technikereinsatz vermeiden sollen besteht in keinem Fall.

*1 Nicht für alle Drucker verfügbar - bitte für Ihren Drucker anfragen!

Vor-Ort Service

Grundsätzlich können Sie auch ohne Servicevertrag bei uns einen Vor-Ort Service anfragen. Der Stundenpreis des Technikers hängt von den Drucksystemen ab, die Sie betreiben und welche Fehler vorliegen:

- 1. Thermodrucker - Hardware Problem: 65€ / h
- 2. Farbetikettendrucker Tinte - Hardware Problem: 85€ /h
- 3. Farbetikettendrucker Laser - Hardware Problem: 125€ / h
- 4. Softwareprobleme, Anpassungen bei allen Druckern: 135€ / h

In der Regel wird versucht einen Service am nächsten Tag ein zu richten - in Abhängigkeit von der Entfernung.

Sie haben bei diesem Service-Modell keine Mindestabnahme pro Jahr.

kostenfreie Anfahrt



innerhalb Recklinghausen und Nachbarstädten

Fahrtkostenpauschalen

Alle weiteren Entfernungen werden mit 95Cent / gefahrenem Kilometer abrechnen. Dabei ist die Technikerzeit bereits inbegriffen. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass Sie nicht eventuelle Pausen unserer Mitarbeiter zahlen müssen. Bei weiteren Anfahrten steht es unseren Kunden frei auf deren Rechnung Flüge und ggf Hotelzimmer zu buchen. Ab 12h Arbeitszeit inklusive Fahrtzeit ist eine Übernachtung vor Ort unabdingbar. Die Kosten sind vom Kunden zu übernehmen.

Service-Zeiten

Die Servicezeiten entsprechen den Bürozeiten der Karley Deutschland GmbH
Mo-Do. 9-17 Uhr und Fr. 9-14Uhr

Wird ein erweiterter Abend und Wochenend-Service benötigt, so bieten wir diesen optional an. Für diesen Service erhalten unsere Kunden gesonderte Telefonnummern. Die monatlichen Pauschalen für diesen Service werden mit Ihrem Ansprechpartner im Vertrieb einzeln vereinbart. So versuchen wir für Sie den optimalen Service zu erstellen und die Kosten klein zu halten.

Adressen

Karley Deutschland GmbH
Herner Str. 15b
45657 Recklinghausen

Telefon: 02361-979231-55 (Mo-Do. 9-17 Uhr und Fr. 9-14Uhr)
Fax: 02361-979231-90

Email: info@karley.eu

Support-Email: support@karley.eu

