



## CoverCare

Artikelnummern: CC-55, CC-65, CC-75, CC-86, CC-98

wende.interaktiv GmbH bietet für seine Displays eine zusätzliche Absicherung der kontinuierlichen Betriebsbereitschaft an. Durch CoverCare wird beim Einsatz unseres interaktiven galneoscreen-Multitouchdisplays eine kurzfristige Beseitigung einer Störung mit einem teilweisen oder totalen Ausfall sichergestellt.

### 1. Abdeckung

Grundsätzlich sind alle elektronischen Bauteile des galneoscreens (ausgenommen ist jegliches Zubehör) durch CoverCare abgedeckt. Servicetätigkeiten rund um das Zubehör sind nicht inbegriffen. Die Reparatur bzw. der Austausch erfolgt im Vor-Ort-Service, d.h. die Störung wird vor Ort behoben. Der Abdeckungszeitraum beträgt 5 Jahre, ab dem Zeitpunkt des Kaufs.

### 2. Störungsmeldung

Störungen sind über die Homepage von wende.interaktiv <https://www.touch-the-future.de/service> zu melden. Die abgefragten Daten sind dabei vollständig und korrekt auszufüllen, damit eine Zuordnung zum Kunden/Gerät möglich ist. Aufwände aufgrund von falschen Angaben gehen zu Lasten des Kunden und entbinden wende.interaktiv von den vertraglichen Zusagen.

### 3. Reaktions- und Wiederherstellungszeit

Kontakt zum Supportpersonal bzw. die Bearbeitung einer Störungsmeldung ist an regulären Werktagen von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr und freitags von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr möglich. Je nach Priorität der Problemmeldung (Störung oder Ausfall) werden unterschiedliche Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeiten zugesagt.

	Störung	Ausfall
Reaktionszeit	1 Arbeitstag	1 Arbeitstag
Wiederherstellungszeit	10 Arbeitstage	5 Arbeitstage

Dabei sind die Zeiten wie folgt definiert:

- **Reaktionszeit:** Die maximale Zeit zwischen der Meldung einer Störung bis zum Beginn der Problemlösung bzw. einem Erstkontakt durch den Servicetechniker innerhalb der Supportzeiten.
- **Wiederherstellungszeit:** Die Zeit zwischen der Meldung einer Störung bis zur Lösung und Beseitigung des Problems.



Hinweis: Funktionsstörungen sind häufig in einem Einstellungs- oder Bedienfehler begründet und können i.d.R. durch einen Fernwartungszugriff auf das betroffene System innerhalb kürzester Zeit behoben werden. Kunden tragen eine Mitwirkungspflicht bei der Wiederherstellung, die insbesondere das Ermöglichen einer Fernwartung umfasst. Andernfalls werden Vor-Ort-Einsätze für Problemlösungen, die per Fernwartung möglich gewesen wären, in Rechnung gestellt.

#### 4. Nicht durch CoverCare abgedeckte Serviceeinsätze

Sollte ein Serviceeinsatz nicht durch einen Gewährleistungsfall begründet sein, werden die entsprechenden Technikerstunden über Regiestundenabrechnung zum jeweils aktuell gültigen Stundensatz in Rechnung gestellt. Der derzeitige Technikerstundensatz beträgt 90,00 € Netto. Hinzu kommt eine Anfahrtspauschale abhängig von der Entfernung vom Standort von wende.interaktiv GmbH (Buchenbühler Str. 13, 90562 Kalchreuth) nach folgender Staffelung:

• Entfernung bis 50 km	50,00 €
• Entfernung bis 100 km	115,00 €
• Entfernung bis 150 km	180,00 €
• Entfernung bis 200 km	245,00 €
• Entfernung bis 300 km	475,00 €
• Entfernung über 300 km	605,00 €

Kein Gewährleistungs- oder Garantiefall sind Schäden und Störungen, die durch unsachgemäße Behandlung, fehlerhafte Bedienung, unzureichende Wartung oder durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Beschädigungen, Verschleiß oder Eingriffe durch Personal des Kunden oder Dritte verursacht wurden. Dies gilt auch für Schäden und Störungen, die durch Zubehör oder Geräte verursacht wurden, die nicht den Spezifikationen von wende.interaktiv entsprechen, oder durch sonstige Änderungen der technischen Konfiguration im Vergleich zur Auslieferungskonfiguration.

Sobald der galneoscreen mit grünen Tafelflügeln ausgestattet wird oder in einer Tafelanlage mit Kreidetafel verbaut wird, erlischt CoverCare. Gleiches gilt für den Einsatz in anderweitig außergewöhnlich staubiger Umgebung.