

## OHNE MODEM

Produktreihen ohne Fernzugriffsmöglichkeit

### Service CLASSIC

#### Service Level

- Qualifizierte Problemannahme, ET Identifikation und Bestellannahme tel. von 07:30-17:00 oder per E-Mail (freitags bis 14:00h)
- Reaktionszeit < 1 Arbeitstag
- Gewährleistung: 12 Monate

#### Preise

- Kein Grundpreis
- Telefon Support  
15 min. kostenfrei  
danach kostenpflichtig
- Video Support kostenpflichtig
- Fernzugriff auf Maschinen die über Modem verfügen (aber keines der anderen Service Pakete gebucht sind) kostenpflichtig

#### Optionale Services

- Wartung vor Ort entsprechend Preisliste oder Angebot
- Gewährleistungsverlängerung um 12 Monate (Abschlusswartung nach 24 Monaten)
- Reparatur vor Ort nach Angebot

### Service EXTEND

#### Service Level

- Qualifizierte Problemannahme, ET Identifikation und Bestellannahme tel. von 07:30-17:00 oder per E-Mail (freitags bis 14:00h)
- Reaktionszeit < 4h Arbeitszeit innerhalb der Servicezeit von 07:30-17:00
- Priorisierte Techniker Entsendung

#### Weitere Services

- live Audio/Video Chat
- live Austausch von Bildern, Videos, Dokumente

#### Preise

- Grundpreis ab Gewährleistungsende
- Mindestlaufzeit 1 Jahr
- Automatische Verlängerung um 1 Jahr, wenn nicht gekündigt wird
- Telefon Support: kostenfrei
- Video Support: kostenfrei
- Fernzugriff kostenfrei (auf Maschinen die über Modem verfügen)
- Ersatzteilerabatt 5%
- Wartungsrabatt 5% (auf Preisliste)

#### Optionale Services

- Wartung vor Ort
- Gewährleistungsverlängerung um 12 Monate (Abschlusswartung nach 24 Monaten)
- Reparatur vor Ort nach Angebot

## MIT MODEM

Produktreihen mit Fernzugriffsmöglichkeit:  
alle Maschinen mit Steuerung ab 4,3“

### Service EXTEND DIGITAL

#### Service Level

- Qualifizierte Problemannahme, ET Identifikation und Bestellannahme tel. von 07:30-17:00 oder per E-Mail (freitags bis 14:00h)
- Kürzeste Reaktionszeit innerhalb der Servicezeit von 07:30-17:00
- Top priorisierte Techniker Entsendung

#### Weitere Services

- Alle weiteren Services von EXTEND
- App mit Live-Daten zum Status des Sägeauftrags, Maschineneinstellung und -zustand

#### Preise

- Einmalpreis nach Ende der Gewährleistung für das Modem
- Grundpreis ab Gewährleistungsende für Lizenz App und Fernzugriff
- Mindestlaufzeit 1 Jahr
- Automatische Verlängerung um 1 Jahr, wenn nicht gekündigt wird
- Telefon Support: kostenfrei
- Video Support: kostenfrei
- Ersatzteilerabatt 10%
- Wartungsrabatt 10% (auf Preisliste)

#### Optionale Services

- Wartung vor Ort
- Gewährleistungsverlängerung um 12 Monate (Abschlusswartung nach 24 Monaten)
- Reparatur vor Ort nach Angebot
- Das Modem wird während der Gewährleistungsfrist kostenfrei zur Verfügung gestellt, bleibt aber im Besitz von MEBA
- Abschlusswartung von MEBA im Lieferumfang der Maschine enthalten