

SERVICE Plus ✓

Hochwertige Dienstleistungspakete zum fairen Preis

LOS ▶

LÖWEN  SERVICE

WILLKOMMEN

Täglich bekommen wir viel Feedback von unseren Kunden und sind für jede Meinung und Anregung dankbar. Nur so kann es uns gelingen, noch besser auf Ihre Bedürfnisse einzugehen und unsere Leistungen zu verbessern.

Der Wunsch nach erweiterten Servicedienstleistungen an unseren Produkten, aber auch an den Produkten von Mitbewerbern, wird dabei sehr häufig genannt.

Durch Ihre Mithilfe ist es uns gelungen, Dienstleistungspakete zu schnüren, die Ihren Ansprüchen an einen Top-Service durch LÖWEN entsprechen!

Konzentrieren Sie sich auf Ihr Kerngeschäft!
Nutzen Sie unsere **SERVICE Plus**  -Pakete.

SERVICE PLUS

OPTIONALE ZUSATZPAKETE FÜR ERWEITERTE DIENSTLEISTUNGEN :

- Manipulationsschutzpaket
- Service an Gastroplätzen

¹ Gilt nicht an Neujahr, Ostern, 1. Mai, Pfingsten und Weihnachten.

² Für weitergehende Informationen siehe detaillierte Leistungsbeschreibung und Vertragsbedingungen.

HOCHWERTIGE DIENSTLEISTUNGSPAKETE ZUM FAIREN PREIS


SIE ...

- bezahlen eine faire monatliche Pauschale
- haben beste Übersicht über Ihre Kosten
- sparen Zeit, Geld und Nerven

WIR ...

- sind jeden Tag für Sie erreichbar. Auch an Sonn- und Feiertagen¹
- betreuen Ihre Vertragsgeräte kompetent und schnell
- sind für Sie bundesweit präsent

DIE WESENTLICHEN PUNKTE UNSERER ATTRAKTIVEN SERVICE Plus -GRUNDPAKETE²

- Reparatur von Geldspielgeräten aller Hersteller
- Reaktionszeiten innerhalb 24 Stunden. Auch samstags
- Kostenlose Sonderrufnummer NUR für **SERVICE Plus  -KUNDEN**
- Anfahrtskosten und Technikerleistungen inbegriffen
- Benötigte Materialien inbegriffen
- Kurze Kündigungsfristen
- Kostenlose Technikerschulungen – damit Sie mitreden können

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR SERVICE PLUS

OPTIONALE ZUSATZPAKETE (ZZGL. ZUM GRUNDPAKET)

Z1: Manipulationsschutzpaket⁶ 4,95 EUR/Gerät/Monat

- Manipulationsschutzmaterial bis 25 EUR pro Maßnahme kostenlos⁷
- Kostenlose Umsetzung in einer unserer Serviceniederlassungen⁸
- Umsetzung vor Ort gegen Anfahrtspauschale⁹

Z2: Service an Gastroplätzen 4,95 EUR/Gerät/Monat

- Leistungen wie Grundpaket

RABATTSTAFFEL

- ab 100 Geräte 5 Prozent Nachlass
- ab 300 Geräte 10 Prozent Nachlass

GRUNDPAKETE

G1: NOVO- und Crown-Geldspielgeräte	29,95 EUR/Gerät/Monat
G2: Mitbewerber-Geldspielgeräte	44,95 EUR/Gerät/Monat
G3: NOVO CASH-Produkte	39,95 EUR/Gerät/Monat

LEISTUNGEN

- Reaktionszeiten innerhalb 24 Stunden¹
- Störungsbeseitigung auch an Samstagen
- Kostenlose 0800er-Nummer (Mo. bis Sa.: 8 bis 20 Uhr / Sonn- und Feiertage: 9 bis 15 Uhr²)
- Vorbeugende Wartung im Wert von 30 Euro im Zuge eines Service-Einsatzes kostenlos³
- Alle Materialien inklusive, auch Verschleissteile⁴
- Kostenlose Teilnahme an einer Technik-Schulung pro Jahr (pro angefangenen 50 Geräten)
- Fahrtkosten bis 100 km inklusive⁵
- Kurze Kündigungsfristen

1 Mo bis Sa, außer Feiertage

2 Ausnahmen vorbehalten

3 Ausschließlich bei Einsätzen an LÖWEN-Produkten

4 Nur gültig für LÖWEN-Produkte. Ausgeschlossen sind Manipulationsschutzmaterialien

5 Tatsächliche einfache Entfernung. Bei Überschreitungen wird nur die Differenz berechnet

6 Nur gültig für LÖWEN-Produkte

7 Nur für von LÖWEN angebotene Materialien. Zubehörteile gehören nicht zum Leistungsumfang. Bei Überschreitungen wird nur die Differenz berechnet

8 Gilt für eine Arbeitszeit bis 30 Min. pro Maßnahme und Gerät. Bei Überschreitungen wird nur die Differenz berechnet

9 Wie Hinweis Nr. 7. Die Anfahrtspauschale gilt ab dem ersten (1.) Kilometer

Es gelten zusätzlich die jeweils gültigen Vertragsbedingungen

KONTAKT

SIE HABEN FRAGEN? WIR SIND FÜR SIE DA!

**MONTAG BIS SAMSTAG: 8 BIS 20 UHR
SONN- UND FEIERTAGE: 9 BIS 15 UHR**

TELEFON: 0800 70 777 10

TELEFAX: +49 6721 407-807

SERVICE@LOEWEN.DE

VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR SERVICE PLUS-KUNDEN

§ 1 GELTUNGSBEREICH

1. Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen liegen allen SERVICE Plus-Vereinbarungen mit SERVICE Plus Kunden (nachfolgend Kunde[n]) der LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH (nachfolgend LE) zugrunde. Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen.
2. Diese Vertragsbedingungen gelten nur für solche Automaten, die ausdrücklich zum Vertragsgegenstand gemacht wurden („Vertragsautomaten“).
3. LE ist berechtigt, für einzelne Geräte die Aufnahme in die SERVICE Plus-Vereinbarung abzulehnen.

§ 2 LEISTUNGSUMFANG

1. LE übernimmt die Behebung von gerätebedingten Betriebsstörungen an den Vertragsautomaten gemäß diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen und der Leistungsbeschreibung der jeweils bestehenden SERVICE Plus-Vereinbarung. Dafür muss der Kunde den Zugang zum Vertragsautomaten sicherstellen und alles in seiner Macht stehende tun, um die Fehleranalyse zu unterstützen, sofern dieses erforderlich ist.
2. Die in der SERVICE Plus-Vereinbarung aufgeführten Leistungen sind von LE nur unter der Voraussetzung zu erbringen, dass der Kunde das monatliche SERVICE Plus Entgelt rechtzeitig im Voraus entrichtet hat, aus der gesamten Geschäftsbeziehung mit ihm, d.h. auch über den SERVICE Plus-Vereinbarung hinausgehende Vereinbarungen mit LE, keine Zahlungsrückstände bestehen und für die Dauer der Laufzeit der SERVICE Plus-Vereinbarung das Lastschriftverfahren für das SERVICE Plus-Entgelt besteht.
3. Die von LE nach der SERVICE Plus-Vereinbarung zu erbringenden Leistungen werden vor Ort bei dem Kunden, in einer Niederlassung von LE, durch LE selbst oder durch Servicepartner, durchgeführt. Auch eine telefonische Fehleranalyse und -behebung, soweit nach allein zulässiger Auffassung von LE zweckmäßig, ist zulässig.
4. Wählt der Kunde über die im SERVICE Plus-Entgelt enthaltene Leistung hinaus eine zusätzliche Leistung (optionale Zusatzpakete gem. Leistungsbeschreibung), oder behebt LE Betriebsstörungen, die nicht unter den Leistungsumfang der SERVICE Plus-Vereinbarung fallen, erhält er dies gegen gesondertes Entgelt bzw. gemäß der jeweils geltenden Berechnungssätze. In Bezug auf die vorgenannten zusätzlichen Leistungen ist LE frei, diese ohne weitere Begründung abzulehnen.



Stand: Oktober 2019

Sollte die Behebung von Betriebsstörungen aufgrund von Umständen nicht möglich sein, die in der Sphäre des SERVICE Plus-Kunden fallen, erhält LE eine Aufwendungspauschale gemäß der jeweils geltenden Berechnungssätze.

5. Störungen und Schäden, die auf Leerspielungen, Gewalteinwirkung, Bedienungsfehlern, technischen Eingriffen seitens des SERVICE Plus-Kunden oder dritter Personen, auf sonstige unsachgemäßer Behandlung oder mangelnder Pflege beruhen, sind vom Leistungsumfang der SERVICE Plus-Vereinbarung ausgeschlossen.
6. Für die Einhaltung aller Rechtsvorschriften bezüglich der Aufstellung der Vertragsautomaten (z.B. Zulassung, Zulassungsschilder am Gerät, Ablaufristen, Geräte-Prüfungen gem. §7 SpielV etc.) ist in jedem Fall der Kunde selbst verantwortlich.
7. Begriffsdefinitionen:
 - Erreichbarkeitszeit: Zeitraum, in dem der Vertragspartner einen LÖWEN-Mitarbeiter erreichen kann. Dieses kann entweder über die betreuende Niederlassung oder über die zentrale Sonderrufnummer erfolgen.
 - Reaktionszeit: Zeit zwischen Meldung der Betriebsstörung und Eintreffen des Technikers beim entsprechenden Vertragsautomaten bzw. der telefonisch abgeschlossenen Fehleranalyse.

§ 3 GERÄTEREVISIONEN / KONFIGURATIONEN

1. Soll-/Ist-Vergleiche von Geldbeständen (sogenannte Geräterevisionen) und Kassierungen darf der LE-Techniker nicht durchführen. Sollte zur Störungsbehebung bzw. -analyse eine Revision oder Kassierung nötig werden, muss dieses durch den Kunden erfolgen.
2. Kundenspezifische Konfigurationen am Gerät (z.B. geänderte Hopperlevel, Vergabe von PIN-Nummern, o.ä.) werden von den LE-Technikern nicht vorgenommen.

§ 4 SERVICEPAUSCHALEN

1. Die Servicepauschalen gem. Leistungsbeschreibung der jeweils bestehenden SERVICE Plus-Vereinbarung sind am Ersten des Monats zur Zahlung fällig. Bei einer Änderung der Anzahl der Vertragsautomaten wird die Servicepauschale erst ab dem Folgemonat erhoben.

VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR SERVICE PLUS-KUNDEN

- Die fälligen Beträge werden per Lastschriftinzug zum Ersten des jeweiligen Monats eingezogen.
- LE ist einseitig berechtigt, Erhöhungen der vereinbarten Servicepauschalen vorzunehmen. Diese werden schriftlich unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten angekündigt. Übersteigt die Preiserhöhung 10 Prozent des zuletzt geltenden Betrags, so hat der Kunde das Recht, mit einer Frist von zwei Monaten zum angekündigten Erhöhungszeitpunkt zu kündigen.

§ 5 LEISTUNGSAUSSCHLUSS

- LE hat keine Leistungspflicht, wenn der Aufwand zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Vertragsautomaten einen Wert von zweitausend EURO pro Gerät übersteigt.

§ 6 HAFTUNG / SCHADENERSATZ

- LE haftet nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Dies gilt nicht bei einem schuldhaften Verstoß gegen wesentliche Vertragspflichten.
- Die Haftung wegen einfacher Fahrlässigkeit ist stets auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden beschränkt.

§ 7 LAUFZEIT, KÜNDIGUNG, ÄNDERUNG

- Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von drei (3) Monaten, beginnend ab dem ersten Tag des Folgemonats nach Vertragsabschluss. Er verlängert sich um jeweils einen (1) Monat, wenn er nicht unter Einhaltung der folgenden Fristen gekündigt wird: bis 100 betreute Geräte = 6 Wochen zum Monatsende; über 100 betreute Geräte = 8 Wochen zum Monatsende; über 300 betreute Geräte = 12 Wochen zum Monatsende.
- Die Kündigungsmöglichkeit aus wichtigem Grund bleibt unberührt. LE kann fristlos kündigen, wenn der Kunde mit seinen Zahlungen länger als einen Monat in Verzug ist oder ein Insolvenzverfahren gegen ihn eröffnet wurde.



Stand: Oktober 2019

- Kündigungen bedürfen der gesetzlichen Schriftform, § 126 BGB (eigenhändige Unterschrift im Original).
- Sollte es während der Laufzeit der SERVICE Plus-Vereinbarung zu Veränderungen hinsichtlich Geräteanzahl, -hersteller, -produkt oder -standort kommen, ist der Kunde verpflichtet, diese Änderungen LE unverzüglich anzuzeigen. Diese Änderungen können Preisanpassungen nach sich ziehen.

§ 8 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- Sollten einzelne Bestimmungen der SERVICE Plus-Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung entspricht.
- Abschluss, Änderungen und Ergänzungen zur SERVICE Plus-Vereinbarung bedürfen der einfachen Schriftform. Ausgenommen hiervon ist die Kündigung nach §7, Abs. 3.
- Ausschließlicher Gerichtsstand ist Bingen am Rhein.