

## 1. Allgemeines

Sie als Kunde der CaPro GmbH nutzen anspruchsvolle Produkte, um Ihre Sicherheit in Ihrem Heim bzw. Unternehmen zu steigern. Das Dienstleistungsprogramm rund um diese Produkte umfasst:

- Individuelle Beratung und Planung von Sicherheitslösungen.
- Finanzierung über Leasingverträge
- Einschulung in die Bedienung der Anlage
- Bedarfsgerechte Servicepakete zur Aufrechterhaltung des stabilen Betriebes und der optimalen Funktion Ihrer Anlage.
- Softwareaktualisierung und -archivierung

Diese Leistungen erfüllt CaPro mit hoch qualifizierten Spezialisten je nach Servicelevel vor Ort und über Fernwartung.

## 2. Leistungsumfang

Um Ihre Anforderungen an Flexibilität hinsichtlich der Servicelevel-Stufen zu erfüllen, bietet CaPro unterschiedliche, auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Servicepakete mit genau definierten Leistungen und vereinbarten Reaktions-, Service- und Rufbereitschaftszeiten an.

Darüber hinaus gelten die AGB der CaPro GmbH in der letztgültigen Fassung und die Punkte in der jeweiligen Servicevereinbarung.

### 2.1. Zeitdefinitionen

#### 2.1.1. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeitdauer, innerhalb der CaPro mit der Fehleranalyse bzw. -beseitigung beginnt. Es werden zwei Reaktionszeiten angeboten:

**Standard Reaktionszeit:** Trifft die Meldung bis 12:00 Uhr ein, wird mit der Bearbeitung im Normalfall noch am selben Tag begonnen; nach 12:00 Uhr eintreffende Meldungen werden, wenn möglich noch am selben, spätestens jedoch am nächsten Arbeitstag bearbeitet. Die Reaktionszeit wird nur innerhalb der jeweils vereinbarten Servicezeit garantiert.

**Express Reaktionszeit:** Der Beginn der Bearbeitung wird innerhalb von 2 Stunden zugesichert. Die Express-Reaktionszeit wird nur innerhalb der CaPro-Geschäftszeit garantiert.

Unter Bearbeitung kann das persönliche Erscheinen des Technikers, eine Fehleranalyse per Ferndiagnose aber auch ein telefonischer Erstkontakt mit einer namentlich genannten Personengruppe des Kunden zum Zweck der anschließenden Störungsbeseitigung verstanden werden.

#### 2.1.2. Servicezeit

Die Servicezeit ist die Zeitspanne, innerhalb der CaPro Ihnen die Leistungsbereitschaft – beschrieben in den Servicepaketen - vertraglich zusichert. Der Umfang bzw. die Dauer kann durch Auswahl der Servicepakete vereinbart werden.

Sollten außerhalb der Servicezeit Leistungen durchgeführt werden, so kommt der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültigen Stundensatz zur Anwendung (siehe AGB).

#### 2.1.3. Rufbereitschaftszeit

Die Rufbereitschaftszeit ist jener Zeitraum, innerhalb der CaPro Ihnen die Erreichbarkeit von Mitarbeitern vertraglich zusichert.

## 2.2. Servicepakete

Im Rahmen dieser Vereinbarung sorgt CaPro durch Bereitstellung von ausgebildeten Fachkräften, Servicefahrzeugen, Diagnosegeräte und Software, sowie Austauschteile (Baugruppen, Melder etc.) für eine - je nach Servicepaket - möglichst rasche Beseitigung von Störungen oder Ausfällen sowie vorbeugende Maßnahmen wie Software-Updates oder Austausch von Komponenten im Ermessen von CaPro zur Erhaltung der Betriebssicherheit.

Eine Garantie einer stets störungsfreien Arbeitsweise Ihres Sicherheitssystems ist jedoch in jedem Fall ausgeschlossen.

Die Hilfeleistung bzw. das Service kann erfolgen durch telefonische Unterstützung und Beratung, durch Ferndiagnose oder über Instandsetzung vor Ort und Austausch von Hardware und Software.

Sollte für Ihren Anlagentyp Baugruppen oder andere Anlagenteile nicht mehr verfügbar sein, so wird Sie CaPro rechtzeitig informieren. Diese Komponenten werden dann aus dem Servicepaket genommen. Ein notwendiger Austausch auf eine neuentwickelte Anlage ist dann in jedem Fall kostenpflichtig.

Der Austausch von Geräten und Baugruppen wird ausschließlich auf die Laufzeit des Servicevertrages zugesichert.

Folgende Dienstleistungen werden immer gesondert verrechnet:

- Änderung, Eingabe und Pflege individueller Kundendaten nach Auftragserteilung
- Anlagenerweiterungen und Änderungen sowie Liefern und Installieren von Software mit zusätzlichen Leistungsmerkmalen (Upgrade) nach Auftragserteilung
- Reinigung verschmutzter Geräte
- Über die Grundschulung hinausgehende Einweisung (Fachschiulung)
- Auswechslung / Erneuerung von Verbrauchsmaterial (zB. Akkus), außer es ist im Servicepaket inkludiert.
- Behebung von Schäden, die nicht infolge natürlicher Abnutzung, sondern aus unsorgfältigem oder unsachgemäßem Gebrauch, durch das Einwirken von Staub, Feuchtigkeit, Dampf, Temperaturschwankungen oder anderen schädlichen Einflüssen sowie durch Elementarereignisse (Hochwasser, Erdbeben etc.), Gewitter (Blitz), Explosion, Brand oder Einwirkung durch Dritte entstanden sind.
- Instandsetzung / Erneuerung / Änderung des kundenseitigen Netzwerkes und Internet-Anschlusses sofern notwendig
- Einsätze außerhalb der Servicezeit
- Anlagenkomponenten, die dezidiert angeführt und vom Servicepaket ausgeschlossen sind.

Der Kunde räumt CaPro seine Zeit, die zur Durchführung der Arbeiten notwendig ist, ein und gewährleistet den ungehinderten Zutritt zu allen Anlagenteilen. Ist das bei einem vereinbarten Termin nicht möglich, wird CaPro die Anfahrtszeit lt. AGB verrechnen.

Wurde **kein Servicepaket** abgeschlossen, so wird lediglich eine allgemeine Servicebereitschaft innerhalb der CaPro-Geschäftszeit ohne Zusage einer verbindlichen Reaktionszeit zur Verfügung gestellt. Das gilt auch innerhalb der Garantie- und Gewährleistungszeit.

Die Auftragsbearbeitung erfolgt in der Reihenfolge der Bekanntgabe, jedoch haben Termine für Kunden mit einer aufrechten Servicevereinbarung Priorität. Es kann daher auch vorkommen, dass vereinbarte Servicezeiten für Kunden ohne Servicevereinbarung kurzfristig verschoben werden.

### 2.2.1. Service Paket Sicherheit I (SPS1)

Mit diesem Paket bietet Ihnen CaPro eine erweiterte Rufbereitschaft lt. Tabelle, eine Standard Reaktionszeit und eine Servicezeit in der normalen Geschäftszeit lt. AGB der CaPro GmbH.

Defekte Teile können zur Reparatur oder zum Austausch auch zu uns geschickt werden (Bring-in-Service, Verrechnung nach Aufwand).

Sämtliche Dienstleistungen und ggf. zu tauschende Hardwarekomponenten werden verrechnet (Service nach Aufwand). Und zwar zu den geltenden Stundensätzen lt. AGB der letztgültigen Fassung abzüglich 10% Rabatt auf die Dienstleistung! Abweichende Vereinbarungen müssen schriftlich festgehalten werden.

### 2.2.2. Service Paket Sicherheit II (SPS2)

Es gilt der Leistungsumfang des SPS1. In Ergänzung dazu sind aber Dienstleistungen und Hardware für die zentralen Anlagenkomponenten (zB. Alarmzentrale oder Videoserver) im Servicepaket inkludiert und damit kostenfrei.

Express Reaktionszeit kann gewählt werden.

### 2.2.3. Service Paket Sicherheit III (SPS3)

Es gilt der Leistungsumfang des SPS1. In Ergänzung dazu sind aber Dienstleistungen und Hardware für die gesamte Anlage im Servicepaket inkludiert und damit kostenfrei.

Dieses Paket ist die sogenannte Vollkaskoversicherung, die eine nicht ordnungsgemäße Funktion und Defekte aller Art ohne sichtbare Ursache deckt.

Express Reaktionszeit kann gewählt werden.

### 2.2.4. OPTION Akku (-A)

Zu allen Servicepaketen kann die Option Akku gewählt werden. Sie gewährleistet einen kostenlosen Tausch aller Batterien und Akkus, wenn notwendig. Im Zuge des Tausches wird auch eine Wartung durchgeführt. (Fehlerprotokoll, Test der Melder und der Alarmierung)

Dienstleistung und Verbrauchsmaterial ist kostenlos. Sobald eine leere Batterie oder fehlerhafter Akku angezeigt wird, werden im Zuge dieser Wartung alle Batterien und Akkus getauscht.

### 2.2.5. OPTION Instandhaltung (-I)

Gewerbliche Kunden müssen meist – da versicherungstechnisch vorgeschrieben – Ihre Anlage jährlich warten lassen und eine Servicevereinbarung vorweisen. Soll die Herstellergarantie in vollem Umfang über drei Jahre oder länger erhalten bleiben, so ist in jedem Fall eine jährliche Wartung durchzuführen.

Mit dieser Option gewährleistet CaPro eine regelmäßige jährliche Wartung inkl. vorbeugendem Tausch von Akkus und Batterien. Dienstleistung und Verbrauchsmaterial ist kostenlos.

Folgende Punkte werden durchgeführt:

- Auslesen des Fehlerprotokolls
- Tauschen aller Akkus und Batterien
- Testen der Alarmierung (bei Alarmanlagen)
- Testen des Betriebes bei Stromausfall.
- Alle Anlageteile prüfen auf
  - ordnungsgemäße Befestigung
  - äußere Beschädigungen
  - Verschmutzung, ggf. säubern
  - störende Beeinflussungen (z. B. Änderung der Raumnutzung oder Raumgestaltung).

	kein Servicevertrag (-)	Service Paket I (SPS1)	Service Paket II (SPS2)	Service Paket III (SPS3)
Servicezeit	GZ	GZ	GZ	GZ
Rufbereitschaftszeit	GZ	6.00 - 22.00	6.00 - 22.00	6.00 - 22.00
Standard-Reaktionszeit	-	Ja	Ja	Ja
Express-Reaktionszeit	-	-	Wählbar	Wählbar
Leistungsumfang	Bereitstellung	Bereitstellung	Vollservice für Zentrale	Vollservice für das Komplettsystem
Option Akku (-A)	-	Wählbar	Wählbar	Wählbar
Option Instandhaltung (-I)	-	Wählbar	Wählbar	Wählbar

GZ: Geschäftszeit (ausgenommen Feiertag)

Mo-Do: 8.00 - 16.30 Uhr

Fr.: 8.00 - 14.00 Uhr