



servicevereinbarung

la marzocco
by espressolutions

servicevereinbarung

liebe, pflege und aufmerksamkei

Stellen Sie sich vor, Ihre Espressomaschine ist wie ein treues Auto auf der Straße des Kaffeegenusses. Genau wie bei Ihrem fahrbaren Untersatz hat auch Ihre Espressomaschine gewisse Bedürfnisse, um in Bestform zu bleiben. Wir von La Marzocco by Espressolutions nehmen diese Bedürfnisse ernst und möchten sicherstellen, dass Ihre Maschine nicht im Kaffeesud versandet, während Sie sich nach einem aromatischen Kaffee sehnen.

Damit Ihre Maschine weiterhin den besten Kaffee serviert, ist es wichtig, sie regelmäßig auf einen kleinen „Service-Trip“ zu schicken. Dieser Wellnessurlaub für Ihre Kaffeemaschine wird sich definitiv in der Qualität Ihres Kaffees bemerkbar machen.

Wenn Sie Ihrer Maschine die **Liebe, Pflege und Aufmerksamkeit** geben, die sie verdient, wird sie rund um die Uhr auf höchstem Niveau performen.

Durch unser regelmäßiges Service können wir sicherstellen, dass Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Lieferant:innen, Betreiber:innen und Eigentümer:innen gleichermaßen zufrieden sind und lächeln, wenn es um Ihre Espressomaschine geht. Denn nichts ist ärgerlicher als ein plötzlicher Maschinenausfall, der den Kaffeegenuss trübt.

Aus diesem Grund bieten wir Ihnen Servicevereinbarungen an, die speziell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Basierend auf Faktoren, wie Ihrem täglichen Kaffeekonsum oder der Wasserhärte an Ihrem Nutzungsort gemäß den hohen Qualitätsstandards von La Marzocco, stellen wir sicher, dass Ihre Espressomaschine reibungslos funktioniert.

Unser Motto lautet: **Vorbeugen ist besser als reparieren!** Durch regelmäßige Services können Sie unerwartete Ausfälle und kostspielige Reparaturen vermeiden. Unsere Fachleute sorgen dafür, dass Ihre Maschine immer in Top-Zustand ist und einwandfrei läuft. Durch dieses regelmäßige Service minimieren Sie Ausfallzeiten und gewährleisten einen reibungslosen Betrieb. So können Sie sicher sein, dass Ihre Kund:innen immer mit köstlichem Kaffee versorgt werden und Ihre Mitarbeiter:innen effizient arbeiten.

Vertrauen Sie uns, um den Wert und die Leistungsfähigkeit Ihrer Espressomaschine zu erhalten. Mit unseren Servicevereinbarungen garantieren wir Ihnen nicht nur einen langen Lebenszyklus Ihrer Maschine, sondern auch eine stets optimale Kaffeequalität. Denn ein reibungsloser Betrieb und zufriedene Gesichter sind das Ergebnis unserer gemeinsamen Anstrengungen.

vorteile für ihr unternehmen

garantierte kapazität und reaktionszeit

Wenn Sie keine Servicevereinbarung abschließen, stehen Sie vor der Herausforderung, sich selbst um Reparaturen zu kümmern, insbesondere an Wochenenden. Unser Team ist an Wochenenden ausschließlich für Kund:innen mit einer Servicevereinbarung verfügbar, da wir unsere Ressourcen entsprechend planen. Es ist daher wichtig, dass Sie sich um eine Servicevereinbarung bemühen, um sicherzustellen, dass Ihre Anliegen mit höchster Priorität behandelt werden.

Wenn Sie eine Servicevereinbarung haben, haben Sie das Recht auf schnellen und zuverlässigen Service. Ähnlich wie eine Mitgliedschaft beim ÖAMTC, bieten wir Ihnen Unterstützung und professionelle Hilfe, wenn Sie diese benötigen. Sie können sich darauf verlassen, dass wir Ihre Probleme rasch lösen.

Sie ersparen sich somit den Stress und die Verantwortung, sich selbst um Reparaturen und technische Probleme zu kümmern. Unser qualifiziertes Team steht bereit, um Ihnen kompetente Unterstützung zu bieten und Ihre Maschinen in einem optimalen Zustand zu halten. Sie profitieren von einem zuverlässigen Partner, der dafür sorgt, dass Ihre Maschinen stets einsatzbereit sind.

erhaltung des restwerts

Eine Servicevereinbarung garantiert Ihnen einen hohen Rest- bzw. Wiederverkaufswert. Durch regelmäßige Services stellen wir sicher, dass Ihre Maschine ordnungsgemäß funktioniert und mögliche Verschleißerscheinungen frühzeitig erkannt und behoben werden. Dies trägt dazu bei, dass Ihre Maschine immer in einem Spitzenzustand bleibt und die bestmögliche Leistung erbringt.

Ein gut gewartetes und gepflegtes Gerät erzielt auf dem Gebrauchtmittelmarkt in der Regel einen höheren Wiederverkaufswert. Potenzielle Käufer:innen haben Vertrauen in Maschinen, die regelmäßig gewartet wurden, da sie wissen, dass diese Maschinen zuverlässig und langlebig sind. Somit können Sie sicher sein, dass Sie beim Verkauf Ihrer Espressomaschine einen angemessenen Preis erzielen können.

Sie können sicher sein, dass Ihre Espressomaschine einen hohen Rest- bzw. Wiederverkaufswert behält. Sie investieren nicht nur in die langfristige Leistungsfähigkeit Ihrer Maschine, sondern schützen auch Ihre Investition und erhalten eine optimale Rendite beim Wiederverkauf.





keine wegzeitkosten bei reparaturen

Wenn unvorhergesehene Probleme auftreten und eine Reparatur oder die Behebung von Störungen erforderlich ist, entstehen Kosten für die Anfahrt. Mit einer Servicevereinbarung entfallen diese Wegzeitkosten für Sie. Unsere Techniker:innen kommen schnellstmöglich zu Ihnen, um das Problem zu lösen.

Dies bedeutet nicht nur eine Zeitersparnis für Sie, sondern auch finanzielle Vorteile. Die Wegzeitkosten können sich bei häufigeren Störungen oder größeren Reparaturen schnell summieren. Durch den Abschluss einer Servicevereinbarung haben Sie die Sicherheit, dass diese Kosten abgedeckt sind und Sie keine zusätzlichen Ausgaben für die Anfahrt haben.

sicherheit und kosten selbst bestimmen

Mit einer Garantieverlängerung haben Sie die Kontrolle über die Sicherheit und Kosten Ihrer Maschine in der Hand. Sie möchten sicherstellen, dass Ihre Investition geschützt ist und dass Sie im Falle eines Problems nicht mit unerwarteten Kosten konfrontiert werden. Unsere Garantieverlängerung ermöglicht es Ihnen, selbstbestimmt zu handeln und die Lebensdauer Ihrer Maschine zu verlängern.

Darüber hinaus ermöglicht Ihnen die Garantieverlängerung, die Kosten im Voraus zu planen und budgetieren. Sie haben volle Transparenz über die anfallenden Ausgaben und können Ihre Ressourcen entsprechend verwalten. Diese finanzielle Sicherheit gibt Ihnen die Freiheit, sich auf Ihr Geschäft zu konzentrieren, ohne sich ständig Gedanken über unvorhergesehene Reparaturkosten machen zu müssen.

fernüberwachung von wasserfilter und -qualität

Mit einer Servicevereinbarung können Sie sicherstellen, dass der Wasserfilter Ihrer Espressomaschine stets optimal funktioniert und die Wasserqualität auf einem hohen Niveau bleibt. Durch unsere Fernüberwachung haben wir kontinuierlich im Blick, wie effektiv der Wasserfilter arbeitet und ob eine optimale Filterung gewährleistet ist.

Dank moderner Technologie können wir die Wasserqualität und den Zustand des Filters überwachen, ohne dass Sie sich darum kümmern müssen. Das Brita IQ Wasserfiltersystem ermöglicht es uns, die Filterleistung in Echtzeit zu überprüfen und bei Bedarf entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Die regelmäßige Überprüfung des Wasserfilters ist von großer Bedeutung, da eine unzureichende Filterung zu Verkalkungen, Verunreinigungen und Funktionsstörungen der Maschine führen kann. Durch die Fernüberwachung können wir rechtzeitig auf Veränderungen in der Wasserqualität reagieren und gegebenenfalls den Filter rechtzeitig austauschen oder anpassen.

Eine einwandfrei funktionierende Wasserfiltration ist entscheidend für die Langlebigkeit Ihrer Espressomaschine. Durch die konstante Überwachung und Wartung des Filters können wir sicherstellen, dass Ihre Maschine optimal geschützt ist und eine lange Lebensdauer hat. Dies trägt nicht nur zur kontinuierlichen Leistungsfähigkeit bei, sondern minimiert auch potenzielle Reparaturkosten und Ausfallzeiten.

mühlen-kalibrierung inkludiert

Mit einer Servicevereinbarung bieten wir Ihnen nicht nur regelmäßige Services für Ihre Espressomaschine, sondern auch eine Mühlen-Kalibrierung als Teil des jährlichen Service-Termins. Diese zusätzliche Leistung ist äußerst vorteilhaft, da sie dazu beiträgt, unerwünschte Abweichungen bei der Mahlung Ihres Kaffees zu vermeiden.

Eine korrekt kalibrierte Mühle ist entscheidend für die Konsistenz und Qualität Ihres Espressos. Wenn die Mühle nicht ordnungsgemäß eingestellt ist, kann dies zu ungleichmäßiger Mahlung und zu großen Streuungen bei der Extraktion führen. Dies wiederum beeinträchtigt den Geschmack und das Aroma des Kaffees.

Durch die Mühlen-Kalibrierung bei Ihrem jährlichen Service-Termin stellen wir sicher, dass die Mahlung Ihrer Espressomaschine präzise und konsistent bleibt. Sie können sich darauf verlassen, dass jeder Espresso, den Sie zubereiten, das bestmögliche Geschmackserlebnis bietet und Ihren Ansprüchen gerecht wird.

präventive überprüfung ihrer maschine

Unser qualifiziertes Team führt routinemäßige Inspektionen und Servicearbeiten gemäß den vereinbarten Intervallen durch. Dadurch können wir mögliche Störungen oder Abnutzungserscheinungen rechtzeitig erkennen und entsprechend handeln. Indem wir Ihre Espressomaschine präventiv überprüfen, minimieren wir das Risiko von unvorhergesehenen Ausfällen, die zu erheblichen Beeinträchtigungen Ihres Betriebsablaufs führen könnten. Eine Servicevereinbarung ist daher ein wertvolles Instrument, um Ihre Geschäftskontinuität zu gewährleisten und Ihren Ruf als zuverlässige:r Kaffeeanbieter:in aufrechtzuerhalten.

after-sales-service

Eine solide Basis für sämtliche nachfolgende Serviceleistungen Ihrer Maschine bildet die ordnungsgemäße Pflege und regelmäßige Wartung. Dies ist von zentraler Bedeutung für alle weiteren After-Sales-Services.

röster:innen

Auch Röster:innen können Ihnen Unterstützung bieten, insbesondere bei der Kalibrierung der Mühlen.

fachhändler:innen im angrenzenden bundesland

Wenn Ihr lokaler Fachhändler zusätzliche Unterstützung benötigt, stehen Ihnen Fachhändler in benachbarten Bundesländern zur Verfügung, um Hilfe zu leisten.

lokale fachhändler:innen

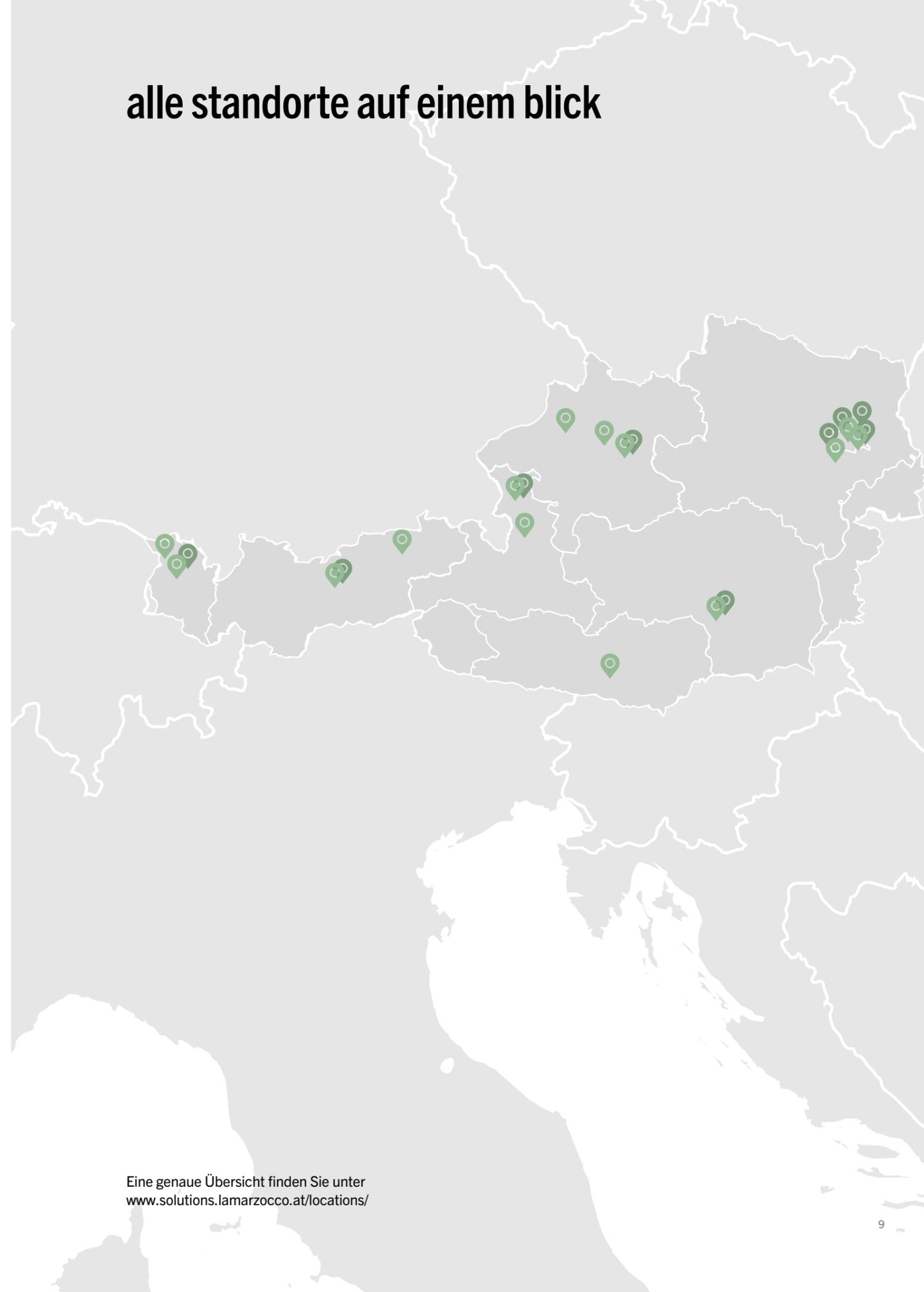
Lokale Fachhändler stehen zur Verfügung, um Sie bei Problemen Ihrer Maschine zu unterstützen.

la marzocco by espressolutions

Wir sind Ihr Back-Up, auch wenn der Kauf nicht direkt über uns getätigt wurde.



alle standorte auf einem blick



Eine genaue Übersicht finden Sie unter www.solutions.lamarzocco.at/locations/

tarife

Um die Langlebigkeit ihrer Maschine zu garantieren, bieten wir Ihnen zwei verschiedene Servicetarife an. Wir unterscheiden zwischen einer Basis Servicevereinbarung und einer zusätzlichen Garantieverlängerungsoption. Für beide Tarife berücksichtigen wir auch preisliche Unterschiede je nach Modell. Wir haben verschiedene Klassen definiert, um eine passende Einteilung vorzunehmen.

Klasse I	Klasse II
Linea Classic	KB90
Linea PB	Strada
GB5	Leva

Tabelle 1: Klasseneinteilung Maschinen

basis servicevereinbarung

- Mindestens 1x im Jahr besucht unser geschultes Technikteam Ihr Unternehmen, um Ihre Maschine zu warten und zu überprüfen. Wir folgen dabei den Empfehlungen von La Marzocco und bringen unser Fachwissen ein.
- Durch Fernüberwachung halten wir stets ein Auge auf Ihren Wasserfilter und die Wasserqualität. Mindestens 1x im Jahr tauschen wir die Filterkartusche aus (die Kartusche selbst ist nicht im Preis inbegriffen).
- Teil der Vereinbarung ist auch eine Überprüfung und Kalibrierung Ihrer Mühle, um sicherzustellen, dass Sie stets den perfekten Kaffee servieren können.
- Wenn Sie die Servicevereinbarung gleichzeitig mit dem Kauf Ihrer Maschine abschließen, erhalten Sie 50 % Rabatt auf die Servicevereinbarung im ersten Jahr.

	Klasse I	Klasse II
1 bis 2-gruppig	€ 650,-	€ 880,-
3-gruppig	€ 760,-	€ 980,-

Tabelle 2: Preise jährliche Servicevereinbarung exkl. MwSt.

zusätzliche garantieverlängerungsoptionen

- Beim Kauf einer Espressomaschine haben Sie die Möglichkeit, neben der 12-monatigen Gewährleistung für gewerbliche Nutzung, eine zusätzliche Garantieverlängerung zu erwerben.
- Sie können die Garantie um mindestens 24 Monate verlängern. Wenn gewünscht, besteht sogar die Möglichkeit einer maximalen Verlängerung um 60 Monate. So haben Sie insgesamt 5 Jahre Garantie, zusätzliche Sicherheit und Schutz für einen langen Zeitraum.

Klassen	Jahr 1		Jahr 2		Jahr 3		Jahr 4		Jahr 5	
	Klasse I / II	Klasse I	Klasse II	Klasse I	Klasse II	Klasse I	Klasse II	Klasse I	Klasse II	
1 bis 2-gruppig	Garantie	+ € 300,-	+ € 500,-	+ € 400,-	+ € 600,-	+ € 500,-	+ € 700,-	-€ 500,-	-€ 700,-	
3-gruppig	Garantie	+ € 400,-	+ € 600,-	+ € 500,-	+ € 700,-	+ € 600,-	+ € 800,-	-€ 600,-	-€ 800,-	

Tabelle 3: Preise zusätzliche Garantieverlängerung exkl. MwSt.

Klassen	5 Jahre (60 Monate) = 3 Jahre Kosten	
	Klasse I	Klasse II
1 bis 2-gruppig	+ € 1.200,-	+ € 1.800,-
3-gruppig	+ € 1.500,-	+ € 2.100,-

Tabelle 4: Totalkosten Garantieverlängerung exkl. MwSt.



unterschiede im überblick

	Ohne Servicevereinbarung	Basis Servicevereinbarung	Garantieverlängerung
Priorität	Abhängig von Verfügbarkeit	Hohe Priorität	Hohe Priorität
Reaktionszeit	24 - 48 Stunden	Bis zu 4 Stunden, abhängig vom Standort	Bis zu 4 Stunden, abhängig vom Standort
Ortszeit	Abhängig von Verfügbarkeit der Techniker:innen	Gemäß Priorität 1-3*	Gemäß Priorität 1-3*
Reparaturzeit	Abhängig von Verfügbarkeit der Ersatzteile	Abhängig von Verfügbarkeit der Ersatzteile und Priorität	Abhängig von Verfügbarkeit der Ersatzteile und Priorität
Garantie (1 Jahr Gewährleistung)	1 Jahr, Bring-In Garantie*, inkl. Ersatzteile	1 Jahr, Vor-Ort Garantie*, inkl. Ersatzteile	1 Jahr, Vor-Ort Garantie*, inkl. Ersatzteile
Inbetriebnahme & Installation vor Ort	€ 650,- exkl. MwSt (ab Händlerstandort >50 km)	€ 650,- exkl. MwSt	
Arbeitszeit	Heimprodukte: € 125,- exkl. MwSt. pro Stunde Kommerzielle Produkte: € 145,- exkl. MwSt. pro Stunde	Einmaliger Service jährlich inkludiert (Reparaturen/Störungen nach dem ersten Jahr nicht inkludiert)	Service und Reparatur inkludiert
Wegzeitkosten	€ 90,- exkl. MwSt. pro Anfahrt Wien € 145,- exkl. MwSt. pro Anfahrt Wien Umgebung	Bei Störung, Reparatur, Service inkludiert	Bei Störung, Reparatur inkludiert
Stundentarif Service	Werktags*: € 145,- exkl. MwSt. pro Stunde Wochenend- und Feiertags: € 290,- exkl. MwSt. pro Stunde	Werktags*: inkludiert	Werktags*: inkludiert
Stundentarif Störung & Reparatur	Werktags*: € 145,- exkl. MwSt. pro Stunde Wochenende und Feiertags: € 290,- exkl. MwSt. pro Stunde	Werktags*: € 130,- exkl. MwSt. pro Stunde Samstags: Zuschlag von + 50 % pro Stunde Sonntags und Feiertags: Zuschlag von +100% pro Stunde	Werktags*: € 130,- exkl. MwSt. pro Stunde Samstags: Zuschlag von + 50 % pro Stunde Sonntags und Feiertags: Zuschlag von + 100 % pro Stunde
Reparaturzeit	Exklusive	Exklusive	Inklusive
Ersatzteile	12 Monate Gewährleistung bei gewerblicher Nutzung	1. Jahr inklusive Ab dem 2. Jahr Exklusive	Inklusive
Wasserfilter	Exklusive	Exklusive	Exklusive
Preisindexierung	Jährlich	Jährlich	Fixiert (Vorauszahlung)
Mühlen-Kalibrierung	Exklusive	Inklusive, 1x pro Jahr bei jährlichem Service	Inklusive, 1x pro Jahr bei jährlichem Service
Berechtigte Maschinen	Alle	Gebrauchte Maschinen bis max. 7 Jahre	Gebrauchte Maschinen bis max. 5 Jahre
Ersatzmaschine	€ 65,- pro Einsatz	Home Maschinen, 1 gruppig: € 50,- pro Einsatz Pro Maschinen: € 85,- pro Einsatz	Inkludiert

*Begriffsdefinitionen: Seite 15

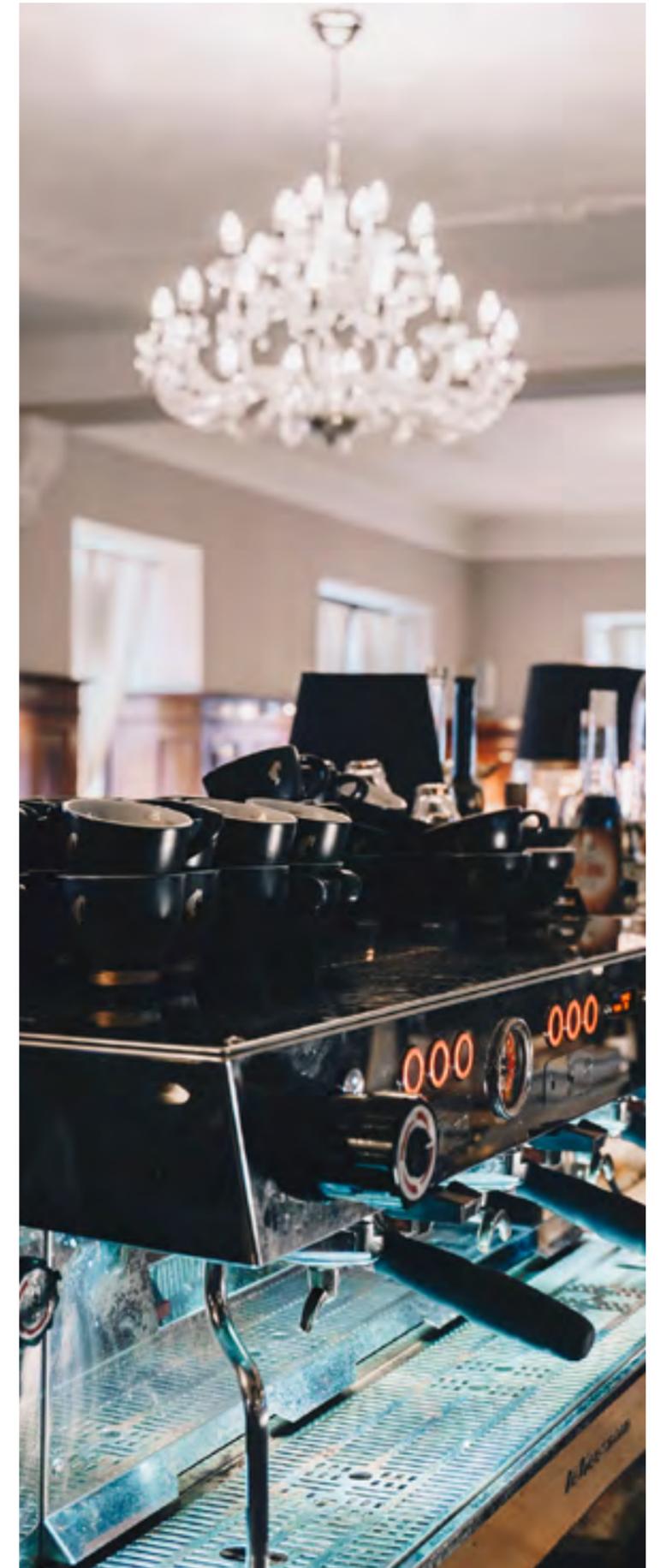
Tabelle 5: Tarif Unterschiede

service von kaffeemühlen

Im ersten Jahr ist das Service und Reparaturen der Kaffeemühle in der Servicevereinbarung gemäß 12 Monaten Herstellergarantie und Gewährleistung enthalten. Ab dem zweiten Jahr ist die Kaffeemühle von der Servicevereinbarung ausgeschlossen, die jährliche Kaffee Kalibration ist jedoch darin enthalten. Dies bedeutet, dass bei Unterbrechungen oder technischen Ausfällen grundsätzlich Reparaturen an der Mühle mit kundenseitiger Anlieferungspflicht in unsere Servicewerkstatt, 1230 Wien, Lemböckgasse 47a, besteht. Wir erwarten, dass die Kund:innen sich um eine Ersatzkaffeemühle kümmern. Wir können Sie mit kostenpflichtiger Abholung, Versand oder Vor-Ort-Service unterstützen. Die anfallenden Versandkosten, Reisekosten, Zeitaufwand und Ersatzteile werden berechnet und sind nicht in der Servicevereinbarung enthalten. Wenn keine Ersatzkaffeemühle verfügbar ist, können wir Ihnen eine zur Verfügung stellen. Dies ist mit Kosten verbunden, ab € 10,- pro Tag.

konditionen und anforderungen

- Wenn Sie innerhalb der ersten 12 Monate nach dem Kauf eine Garantieverlängerung wünschen, bieten wir Ihnen verschiedene Optionen zur Auswahl. Bitte beachten Sie, dass wir für La Marzocco Maschinen, die nicht bei uns gekauft wurden, nur eine Basis Servicevereinbarung abschließen können, wenn die Maschine nicht älter als 5 Jahre ist.
- Es ist uns wichtig, dass Sie die Maschine ordnungsgemäß verwenden und die empfohlenen täglichen und regelmäßigen Reinigungs- und Servicearbeiten durchführen. Dadurch stellen wir sicher, dass Ihre Maschinen und Ihr Geschäft reibungslos funktionieren.
- Um in unser Servicevereinbarungsprogramm aufgenommen zu werden, benötigen Sie ein Brita IQ Wasserfiltersystem. Mit diesem System haben wir Zugriff auf die Wasserqualität und den Status Ihres Wasserfilters durch Fernüberwachung (IoT). Der Wasserfilter misst die Wasserqualität und passt die Filterung automatisch an, um das beste Ergebnis zu erzielen (5-6 Grad KH dH). So können wir Sie bestmöglich unterstützen.





begriffsdefinitionen

Begriff	Definitionw
Werktags	Montag bis Donnerstag 09:00 - 17:00 Uhr Freitag 09:00 - 13:00 Uhr
Wochenende	Samstag, Sonntag, Feiertagen 09:00 - 16:00 Uhr
Störung	Abweichung der zu erwartenden Funktionalität gemäß Herstellerangaben, des normalen Gebrauchs und Betriebsbedingungen. Fehler, die man nicht mit Einstellungen (Programmieren oder Änderungen durch Benutzer:in) beheben kann und sich auf die Hardware beziehen.
Reparatur	Erhebung der Ursachen der Abweichung der zugesagten und zu erwartenden Funktionalität, wobei Anfahrt, Ersatzteile und Arbeitszeit zu verrechnen sind. Abhängig vom Vertrag und der Ursache (Ursache liegt beim Hersteller oder Schuld liegt bei Benutzer:in und falscher Anwendung) werden die Kosten teilweise oder total verrechnet.
Priorität	Nicht jede Störung oder jedes Problem hat die gleiche Priorität. Wir müssen Unterschiede machen, um all unseren Kund:innen gerecht zu unterstützen. Wir unterscheiden gemäß Priorität 1-3.
Priorität 1	Espressomaschine funktioniert nicht, ein Wasserleck, Kurzschluss oder eine Sicherheitssituation tritt ein. Beispielsweise besteht keine Möglichkeit, Espresso zu machen: kaltes Wasser, kein Dampf, kein Druck etc. Wir kommen innerhalb von 24 Stunden.
Priorität 2	Espressomaschine funktioniert. Es besteht kein betriebsverhindernder Zustand, aber es geht beispielsweise nur eine von zwei oder zwei von drei Gruppen. Wir kommen innerhalb von 48-72 Stunden.
Priorität 3	Espressomaschine funktioniert, aber sie macht beispielsweise ein Geräusch, die Dichtungen sind schon abgenutzt oder der Wasserfilter ist erschöpft. Wir kommen in Abstimmung zum vereinbarten Termin innerhalb von 1 – 2 Wochen.
Bring-In Garantie	Die/der Kund:in muss das Gerät selbst zum Hersteller oder zu einem Servicestützpunkt des Herstellers einsenden. Die Kosten für die Hinsendung muss die/der Kund:in tragen.
Vor-Ort Garantie	Der Hersteller kümmert sich vor Ort um die Reparatur der Maschine.
Garantie B2B	Garantie ist eine freiwillige Haftungsleistung der/des Verkäuferin/Verkäufers bzw. Werkunternehmerin/Werkunternehmers (= Übergeber:in) für Mängel, welche die Ware bzw. Leistung bereits zum Zeitpunkt der Übergabe aufweist, auch wenn sich dieser Mangel vielleicht erst später zeigt (versteckter Mangel).
Gewährleistung B2B	Die Gewährleistung ist - im Gegensatz zur Garantie (die immer freiwillig ist) - die gesetzlich vorgesehene Haftung der/des Verkäuferin/Verkäufers bzw. Werkunternehmerin/Werkunternehmers (= Übergeber:in) für Mängel, welche die Ware bzw. Leistung bereits zum Zeitpunkt der Übergabe aufweist, auch wenn sich dieser Mangel vielleicht erst später zeigt (geheimer Mangel bzw. verborgener Mangel). Entstehen Mängel erst nach Übergabe neu, handelt es sich dabei um keinen Gewährleistungsfall.
Servicevereinbarung (Basis)	Jährliche, definierte präventive Serviceaktivität zu voraus geplanten Terminen. Inkludiert in den Service sind eine Espressomaschine, eine Mühle und ggf. PUQpress. Eine zusätzliche Mühle, Milchdosierungsprodukt oder Ähnliches sind als separate Verträge anzusehen.
Benutzer / Eigentümer Verantwortlichkeit	Mit dem Kauf von Dienstleistungen, Servicevereinbarung und Garantieverlängerung erwarten wir, dass sich unser:e Kund:in verpflichtet, die Maschine nicht nur ordnungsgemäß zu verwenden, sondern auch die entsprechenden Maßnahmen zu ergreifen, damit die vorgeschriebenen täglichen und periodischen Reinigungs- und Wartungszyklen durchgeführt werden und im Idealfall auch dokumentiert werden.

bedingungen und konditionen

zusätzliche geschäftsbedingungen

- Wir kalkulieren auf Basis der Listenpreise der Maschinen für unsere Servicesverträge.
- Im ersten Jahr, in dem die Hersteller 12 Monatsgarantie besteht, werden die Kosten für Teile und Arbeitskosten nicht berechnet, wenn ein Servicevertrag vorliegt. Wegzeitkosten werden bei bestehender Servicevereinbarung nicht berechnet. Falls keine Servicevereinbarung besteht, werden die Kosten für Weg- und Arbeitszeit berechnet.
- Die Vereinbarung kann jederzeit ohne Rückerstattung der Beträge für das laufende Jahr, auf das sich die Vereinbarung bezieht, gekündigt werden.
- Aufgaben, die pro Service durchzuführen sind, werden gemäß La Marzocco Technical Center Headquarters definiert.
- Während des Wochenendes wird ein Zuschlag zur Arbeitszeit berechnet (Basis und Premium).
- Der Service erfolgt einmal (inkludiert bei Servicevereinbarungen) bis dreimal (separat verrechnet pro Einsatz) im Jahr, abhängig vom Kaffee Volumen und der Qualität des Wassers.
- Bei einem Verbrauch von mehr als 4 kg pro Tag behält sich La Marzocco by Espressolutions das Recht vor, einen angepassten Vorschlag der Servicevereinbarung zu unterbreiten, um die Qualität und Kontinuität Ihres Geschäftsbetriebs zu gewährleisten.
- Im Rahmen des Servicevertrages wechseln wir die Filterkartusche des Wasserfilters. Die Kartusche selbst ist **nicht** inkludiert im Tarif der Servicevereinbarung, der Wechsel schon. Da die Filterkartusche Größe und Spezifikation für jede Situation und jeden Standort unterschiedlich ist, verrechnen wir gemäß Verbrauch getrennt.
- Die Stornierung oder Kündigung der Servicevereinbarung sowie Service Anfragen können per E-Mail an: office@espressolutions.at erfolgen.
- Die Servicevereinbarung und Garantieverlängerung wird durch Unterzeichnung und Vorauszahlung abgeschlossen.
- Die Stornierung oder Kündigung der Servicevereinbarung sowie Service Anfragen können per E-Mail an: office@espressolutions.at erfolgen.
- Bei einer aufrechten Basis Servicevereinbarung werden bei allfälligen Reparaturen, die zusammen mit einem Servicedienst ausgeführt werden können, nur die zusätzliche Zeit und Materialkosten berechnet.
- Die Funktion Verkaufs- oder Abrechnungssystem ist in dieser Servicevereinbarung nicht enthalten.
- Fehler, die durch nicht bestimmungsgemäße Verwendung entstehen, sind nicht inkludiert. Zum Beispiel Reparaturen, die auf mechanische Beschädigung, Bedienungsfehler, Nicht-Einhaltung der Vorgaben der Bedienungsanleitung und bei nicht Verwendung eines Wasserfilters. Unbefugte Eingriffe durch externe, nicht La Marzocco zertifizierte Wartungspartner, sind auch explizit im Vertrag ausgeschlossen.
- Wenn die Servicevereinbarung nach den ersten drei Monaten des Kaufs der Maschine abgeschlossen wird, behält sich La Marzocco by Espressolutions das Recht vor, die Installation und den Zustand der Maschine zu überprüfen. Die Überprüfung findet innerhalb einer Woche statt und kostet 175 Euro einschließlich der Vorort Kosten.
- Die einmaligen Kosten für die Installation betragen 650 Euro. Wartezeiten von mehr als 30 Minuten werden berechnet.
- Die Garantieverlängerung kann nur mit einem neuen Gerät innerhalb 12 Monate nach der Installation abgeschlossen werden.
- Alle Leistungen werden nach dem Standort der Kundin bzw. des Kunden berechnet. Es gibt einen Rabatt von 78 Euro, wenn die Maschinen in unser Servicecenter in Wien oder zu einem unserer Händler gebracht werden.



zusätzliche dienstleistungen

- Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihre Servicevereinbarung mit einer weiteren Espressomühle, einem automatischen Tamper, Milchportionierer oder einer Milchschaumlösung zu kombinieren, auch mit Ersatzservice. Die Preise dazu finden Sie in Tabelle 7.

	Mit Basis Servicevereinbarung	Ohne Basis Servicevereinbarung
Zweite Mühle	€ 65,- exkl. MwSt.	-
Pro Fondi	€ 65,- exkl. MwSt.	€ 155,- exkl. MwSt.
PUQpress	€ 50,- exkl. MwSt.	€ 110,- exkl. MwSt., mit Botendienst Abholung
Perfect Moose / Wally Milk	€ 150,- exkl. MwSt.	€ 280,- exkl. MwSt.
Übermilk	€ 230,- exkl. MwSt.	€ 380,- exkl. MwSt.
Übermilk Kühlschrank	€ 50,- exkl. MwSt.	€ 50,- exkl. MwSt.

Tabelle 7: Zusätzliche Dienstleistungen

Technical Support

+43 1 865 167 617
support@espressolutions.at

