

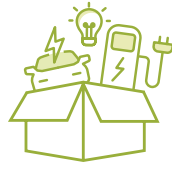


Servicepakete im Überblick

Von klein bis ganz gross.

PLUG'N ROLL- Servicepakete	S	M	L	XL
	Für alle, die keine Extraleistung benötigen.	Für alle, die nicht ganz auf Service verzichten wollen.	Für alle, die es ein bisschen schneller mögen.	Für alle, die einen All-inclusive-Service wünschen.
Kundensupport	Während Bürozeiten	Während Bürozeiten	Während Bürozeiten	24/7 Auch am Wochenende
Remote-Fehleranalyse		✓	✓	✓
Aktives Monitoring				✓
Reaktionszeit	Nach Verfügbarkeit	12h Während Bürozeiten	6h Während Bürozeiten	24/7 Auch am Wochenende
Notfall-Serviceeinsatz vor Ort				✓
Vor-Ort-Service	Nach Verfügbarkeit	3 Arbeitstage	1 Arbeitstag	24/7 Auch am Wochenende
Verrechnung Störungsbehebung	Nach Aufwand	Nach Aufwand	Nach Aufwand	Inklusive
Rabatt auf Ersatzteile		10%	20%	Inklusive
Jährliche Wartung			remote	vor Ort

Version 02/2024



Servicepaket S

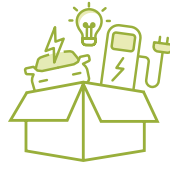
Für alle, die keine Extraleistung benötigen.

Leistungskomponenten

- **Support während Bürozeiten**
Telefonisch oder per E-Mail
Montag bis Freitag von 08:30 bis 11:30 Uhr / 13:30 bis 16:00 Uhr
- **Rasche Reaktionszeit**
Ihre Zufriedenheit steht für uns an erster Stelle. Während unserer Bürozeiten garantieren wir eine Reaktionszeit je nach Auslastungsgrad und Verfügbarkeit.
- **Störungsbehebung vor Ort nach Aufwand**
Allfällige Störungen werden von uns transparent nach effektivem Aufwand berechnet.



S



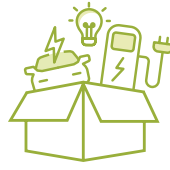
Servicepaket M

Für alle, die nicht ganz auf Service verzichten wollen.

Leistungskomponenten

- **Support während Bürozeiten**
Telefonisch oder per E-Mail
Montag bis Freitag von 08:30 bis 11:30 Uhr / 13:30 bis 16:00 Uhr
- **Remote-Fehleranalyse**
Wir führen auf Anfrage Fehleranalysen durch, verbinden uns mit Ihrer Ladestation, überprüfen deren Status und geben eine erste Einschätzung zur Fehlerbehebung ab.
- **12 Stunden Reaktionszeit**
Ihre Zufriedenheit steht für uns an erster Stelle. Bei allfälligen Störungen garantieren wir eine Reaktionszeit innerhalb 12 Stunden während unseren Bürozeiten.
- **Vor-Ort-Service**
Wir garantieren einen Service-Einsatz vor Ort innerhalb von drei Arbeitstagen.
- **Störungsbehebung vor Ort nach Aufwand**
Allfällige Störungen werden von uns transparent nach effektivem Aufwand berechnet.
- **10 % Rabatt auf Ersatzteile**
Auf benötigte Ersatzteile gewähren wir 10 % Rabatt.

M



Servicepaket L

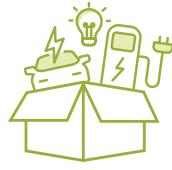
Für alle, die es ein bisschen schneller mögen.

Leistungskomponenten

- **Support während Bürozeiten**
Telefonisch oder per E-Mail
Montag bis Freitag von 08:30 bis 11:30 Uhr / 13:30 bis 16:00 Uhr
- **Remote-Fehleranalyse**
Wir führen auf Anfrage Fehleranalysen durch, verbinden uns mit Ihrer Ladestation, überprüfen deren Status und geben eine erste Einschätzung zur Fehlerbehebung ab.
- **6 Stunden Reaktionszeit**
Bei Störungen garantieren wir eine Reaktionszeit innerhalb 6 Stunden während unseren Bürozeiten.
- **Vor-Ort-Service**
Wir garantieren einen Service-Einsatz vor Ort innerhalb von einem Arbeitstag.
- **Störungsbehebung vor Ort nach Aufwand**
Störungen werden von uns transparent nach effektivem Aufwand berechnet.
- **20 % Rabatt auf Ersatzteile**
Auf alle benötigten Ersatzteile gewähren wir 20 % Rabatt.
- **Jährliche Wartung inklusive**
Einmal pro Jahr wird Ihre Ladestation remote überprüft und gewartet.



L



Servicepaket XL

Für alle, die einen All-inclusive-Service wünschen.

Leistungskomponenten

- **Rund-um-die-Uhr Support**
Telefonisch: Rund-um-die-Uhr – 24/7/365
Per Mail: Von Montag bis Freitag 08:30 bis 11:30 Uhr / 13:30 bis 16:00 Uhr
- **Remote-Fehleranalyse**
Wir führen auf Anfrage Fehleranalysen durch, verbinden uns mit Ihrer Ladestation, überprüfen deren Status und geben eine erste Einschätzung zur Fehlerbehebung ab.
- **Aktives Monitoring**
Während unserer Geschäftszeiten garantieren wir ein aktives Monitoring Ihrer Ladestation. Bei erkannten Störungen leiten wir umgehend die Schritte bis zum möglichen Vor-Ort-Service ein.
- **24 Stunden Reaktionszeit mit Service-Einsatz**
Wir garantieren Ihnen eine Reaktionszeit von 24 Stunden und leisten wo nötig einen Service-Einsatz innerhalb 24 Stunden – auch an den Wochenenden.
- **Notfall-Serviceeinsatz vor Ort**
Innerhalb von 6 Stunden
- **Störungsbehebung vor Ort inklusive**
Allfällige Störungen beheben wir vor Ort und kostenlos.
- **Ersatzteile inklusive**
Alle benötigten Ersatzteile bei Wartungsarbeiten und Service-Einsätzen sind kostenlos.
- **Jährliche Wartung inklusive**
Einmal pro Jahr wird Ihre Ladestation vor Ort überprüft und gewartet.



XL