

SERVICE Plus

Technischer Service im Rundum-sorglos-Paket

LOS



LÖWEN  SERVICE

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR SERVICE PLUS

GRUNDPAKETE

NOVOLINE-Geldspielgeräte	29,95 EUR/Gerät/Monat
myNOVO-Terminals	29,95 EUR/Gerät/Monat
NOVO Cash-Produkte	39,95 EUR/Gerät/Monat
Geldspielgeräte anderer Hersteller	44,95 EUR/Gerät/Monat

LEISTUNGEN

- Reaktionszeiten innerhalb 24 Stunden auch an Samstagen¹
- Bevorzugte Einplanung von Technikereinsätzen gegenüber Standardbetreuung
- Vorbeugende Wartung im Wert von 30 Euro im Zuge eines Service-Einsatzes inklusive³
- Alle Materialien inklusive, auch Verschleissteile⁴
- Kostenlose Teilnahme an einer Technik-Schulung pro Jahr (pro angefangenen 50 Geräten)
- Fahrtkosten bis 100 km inklusive⁵
- Keine Mindestmengen, kurze Kündigungsfristen

OPTIONALE ZUSATZPAKETE (ZZGL. ZUM GRUNDPAKET)

Manipulationsschutz-Paket⁶ 4,95 EUR/Gerät/Monat

- Manipulationsschutzmaterial bis 25 Euro pro Maßnahme inklusive⁷
- Kostenlose Umsetzung in einer LÖWEN-Niederlassung⁸
- Umsetzung vor Ort gegen Anfahrtspauschale⁹

Service an Gastroplätzen 4,95 EUR/Gerät/Monat

- Leistungen wie Grundpaket

RABATTSTAFFEL

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

ZUM ANTRAG IM LÖWEN-KUNDENPORTAL

1 Montag bis Samstag, außer Feiertage

2 Ausnahmen vorbehalten

3 Ausschließlich bei Einsätzen an Produkten von LÖWEN ENTERTAINMENT

4 Nur gültig für Produkten von LÖWEN ENTERTAINMENT. Ausgeschlossen sind Manipulationsschutzmaterialien

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

6 Nur gültig für Produkten von LÖWEN ENTERTAINMENT

7 Nur für von LÖWE ENTERTAINMENT 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

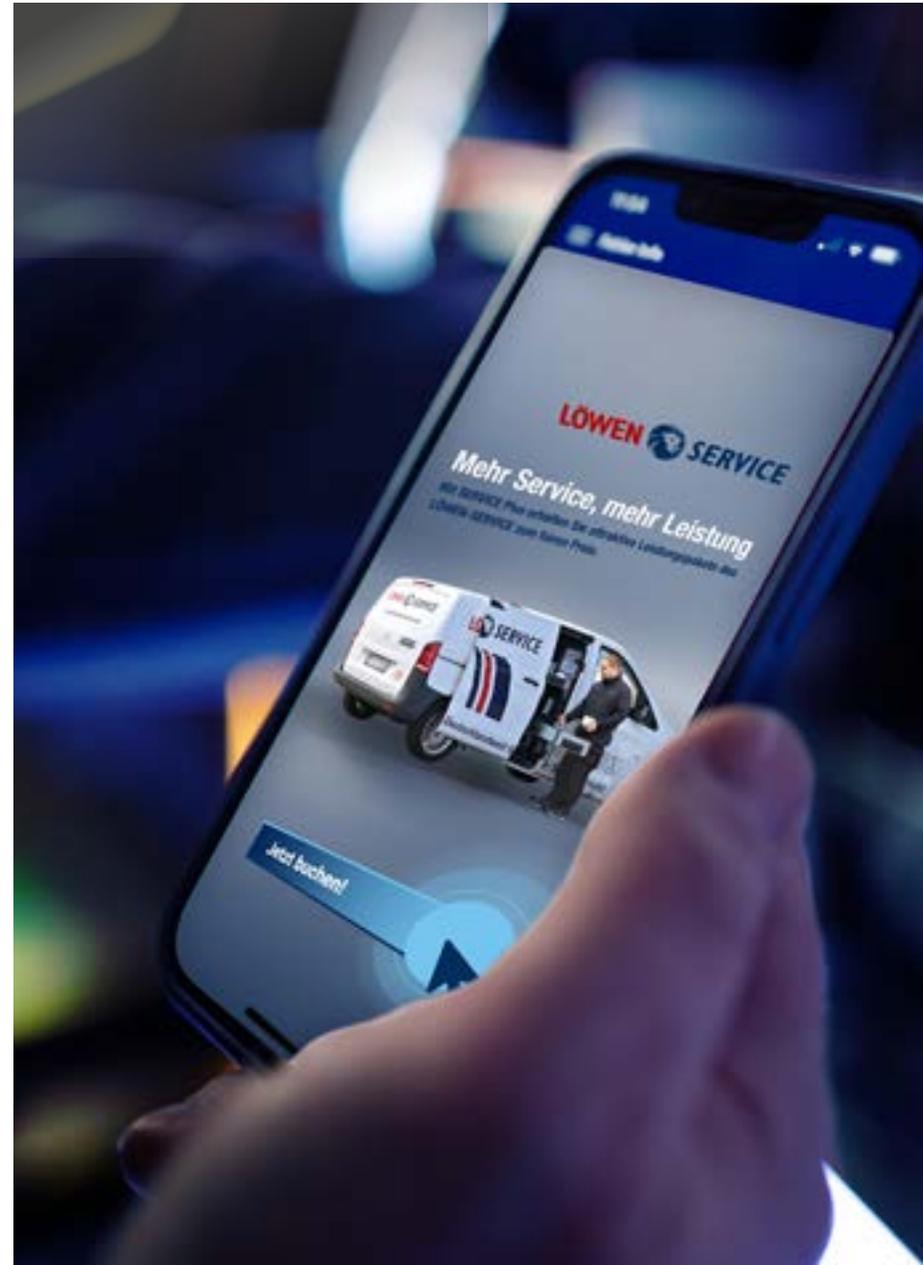
9 Die Anfahrtspauschale gilt ab dem ersten (1.) Kilometer

Es gelten zusätzlich die jeweils gültigen Vertragsbedingungen

SO EINFACH GEHT'S



HIER GEHT'S
ZUM VIDEO



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

E-MAIL: SERVICE@LOEWEN.DE

[LOEWEN-KUNDENPORTAL.DE](https://www.loewen-kundenportal.de)

LÖWEN ENTERTAINMENT GMBH

ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR SERVICE PLUS

Stand: März 2024

§ 1 GELTUNGSBEREICH

- a) Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen liegen allen SERVICE Plus-Vereinbarungen mit SERVICE Plus-Kunden (nachfolgend Kunde[n]) und der LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Saarlandstraße 240, 55411 Bingen (nachfolgend LÖWEN), zugrunde. Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen.
- b) Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen gelten nur für solche Geldspielgeräte, die ausdrücklich zum Vertragsgegenstand gemacht wurden („Vertragsautomaten“).
- c) LÖWEN ist berechtigt, die Aufnahme in die SERVICE Plus-Vereinbarung für einzelne Geräte abzulehnen.

§ 2 LEISTUNGSUMFANG

- a) LÖWEN übernimmt die Behebung von gerätebedingten Betriebsstörungen an den Vertragsautomaten gemäß diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen. Dafür muss der Kunde den Zugang zum Vertragsautomaten sicherstellen und alles in seiner Macht Stehende tun, um die Fehleranalyse zu unterstützen, sofern dies erforderlich ist.
- b) Die Leistungen des SERVICE Plus-Grundpakets umfassen folgende Punkte:
 - Reaktionszeiten innerhalb 24 Stunden (Montag bis Samstag, Feiertage ausgenommen)
 - Störungsbeseitigung auch an Samstagen
 - Kostenlose Rufnummer (Montag bis Freitag: 8.00 – 20.00 Uhr / Samstag, Sonn- und Feiertag: 9.00 – 15.00 Uhr; Ausnahmen vorbehalten)
 - Vorbeugende Wartung im Zuge eines Service-Einsatzes an den LÖWEN-Produkten ist kostenlos
 - Alle Materialien, auch Verschleißteile, sind inklusive bei LÖWEN-Produkten mit Mietbindung. Ausgeschlossen sind Manipulationsschutzmaterialien
 - Kostenlose Teilnahme an einer Technik-Schulung pro Jahr
 - Fahrtkosten bis 100 km einfache Entfernung inklusive. Bei Überschreitungen wird die Differenz berechnet
- c) Optionale Zusatzpakete zusätzlich zum Grundpaket:
 1. Manipulationsschutzpaket für LÖWEN-Produkte
 - a. Manipulationsschutzmaterialien bis 25 Euro pro Maßnahme sind kostenlos. Dies umfasst von LÖWEN ENTERTAINMENT angebotene Materialien. Zubehörteile gehören nicht zum Leistungsumfang. Bei Überschreitungen wird nur die Differenz berechnet.
 - b. Kostenlose Umsetzung in einer LÖWEN-Niederlassung bei einer Arbeitszeit bis 30 min pro Maßnahme und Gerät. Bei Überschreitungen wird nur die Differenz berechnet.
 - c. Umsetzung vor Ort für von LÖWEN ENTERTAINMENT angebotene Materialien gegen Anfahrtspauschale. Zubehörteile gehören nicht zum Leistungsumfang. Die Anfahrtspauschale gilt ab dem ersten Kilometer.

2. Service an Gastroplätzen

a. Leistungsumfang entspricht dem Grundpaket

- d) Die aufgeführten Leistungen sind von LÖWEN nur unter der Voraussetzung zu erbringen, dass der Kunde das monatliche SERVICE Plus-Entgelt rechtzeitig im Voraus entrichtet hat; aus der gesamten Geschäftsbeziehung, d. h. auch über den SERVICE Plus-Vereinbarung hinausgehende Vereinbarungen mit LÖWEN, keine Zahlungsrückstände bestehen und für die Dauer der Laufzeit der SERVICE Plus-Vereinbarung das Lastschriftverfahren für das SERVICE Plus-Entgelt besteht.
- e) Die von LÖWEN zu erbringenden Leistungen werden vor Ort bei dem Kunden, in einer Niederlassung von LÖWEN, durch LÖWEN selbst oder durch Servicepartner durchgeführt. Auch eine telefonische Fehleranalyse und -behebung, soweit nach allein zulässiger Auffassung von LÖWEN zweckmäßig, ist zulässig.
- f) Wählt der Kunde über die im SERVICE Plus-Entgelt enthaltene Leistung hinaus eine zusätzliche Leistung (optionale Zusatzpakete gem. Leistungsbeschreibung) oder behebt LÖWEN Betriebsstörungen, die nicht unter den Leistungsumfang der SERVICE Plus-Vereinbarung fallen, erhält er dies gegen gesondertes Entgelt bzw. gemäß den jeweils geltenden Berechnungssätzen. In Bezug auf die vorgenannten zusätzlichen Leistungen ist LÖWEN frei, diese ohne weitere Begründung abzulehnen. Sollte die Behebung von Betriebsstörungen aufgrund von Umständen nicht möglich sein, die in der Sphäre des SERVICE Plus-Kunden fallen, erhält LÖWEN eine Aufwendungspauschale gemäß der jeweils geltenden Berechnungssätze.
- g) Störungen und Schäden, die auf Leerspielungen, Gewalteinwirkung, Bedienungsfehlern, technischen Eingriffen seitens des SERVICE Plus-Kunden oder dritter Personen, auf sonstiger unsachgemäßer Behandlung oder mangelnder Pflege beruhen, sind vom Leistungsumfang der SERVICE Plus-Vereinbarung ausgeschlossen.
- h) 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.
- i) 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

- a) Soll-/Ist-Vergleiche von Geldbeständen (sogenannte Geräterevisionen) und Kassierungen dürfen nicht von LÖWEN-Technikern durchgeführt werden. Sollte zur Störungsbehebung bzw. -analyse eine Revision oder Kassierung nötig werden, müssen diese durch den Kunden erfolgen.
- b) Kundenspezifische Konfigurationen am Gerät (z. B. geänderte Hopperlevel, Vergabe von PIN-Nummern, o. ä.) werden von Servicetechnikern von LÖWEN nicht vorgenommen.

§ 4 SERVICEPAUSCHALEN

- a) Die Servicepauschalen sind am Ersten des Monats zur Zahlung fällig. Bei einer Änderung der Anzahl der Vertragsautomaten wird die Servicepauschale erst ab dem Folgemonat erhoben.
- b) Die fälligen Beträge werden per Lastschrift zum Ersten des jeweiligen Monats eingezogen.
- c) LÖWEN ist einseitig berechtigt, Erhöhungen der vereinbarten Servicepauschalen vorzunehmen. Diese werden schriftlichunter Einhaltung einer Frist von drei Monaten angekündigt. Übersteigt die Preiserhöhung 10% des zuletzt geltenden Betrags, so hat der Kunde das Recht, mit einer Frist von zwei Monaten zum angekündigten Erhöhungszeitpunkt zu kündigen.

§ 5 LEISTUNGSAUSSCHLUSS

LÖWEN hat keine Leistungspflicht, wenn der Aufwand zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Vertragsautomaten einen Wert von zweitausend Euro pro Gerät übersteigt.

§ 6 HAFTUNG / SCHADENERSATZ

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

§ 7 LAUFZEIT, KÜNDIGUNG, ÄNDERUNG

- a) Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von drei (3) Monaten, beginnend ab dem ersten Tag des Folgemonats nach Vertragsabschluss. Der Beginn der SERVICE Plus Leistung und der Zahlungsbeginn erfolgt nach vorheriger Abstimmung zwischen LÖWEN und dem Kunden.
- b) Der Vertrag 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.
- c) Die Kündigungsmöglichkeit aus wichtigem Grund bleibt unberührt. LÖWEN kann fristlos kündigen, wenn der Kunde mit seinen Zahlungen länger als einen Monat in Verzug ist oder ein Insolvenzverfahren gegen ihn eröffnet wurde.
- d) Sollte es während der Laufzeit der SERVICE Plus-Vereinbarung zu Veränderungen hinsichtlich Geräteanzahl, -hersteller, -produkt oder -standort kommen, ist der Kunde verpflichtet, diese Änderungen LÖWEN ENTERTAINMENT unverzüglich anzuzeigen. Diese Änderungen können Preisadjustierungen nach sich ziehen.

§ 8 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- a) 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.
- b) Ausschließlicher Gerichtsstand ist Bingen am Rhein.