

LÖWEN



SERVICE

SERVICE Plus

Technischer Service im Rundum-sorglos-Paket



LÖWEN  SERVICE

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR SERVICE PLUS

GRUNDPAKETE

| | |
|---|-----------------------|
| NOVOLINE-Geldspielgeräte | 29,95 EUR/Gerät/Monat |
| Geldspielgeräte anderer Hersteller | 44,95 EUR/Gerät/Monat |
| myNOVO-Terminals | 29,95 EUR/Gerät/Monat |
| NOVO Cash-Produkte | |
| • Mietwechsler | 29,95 EUR/Gerät/Monat |
| • Kaufwechsler Gruppe A (SC3,SC4,X4,X6+,X8) | 54,95 EUR/Gerät/Monat |
| • Kaufwechsler Gruppe B (X8 MRX, X10) | 69,95 EUR/Gerät/Monat |

LEISTUNGEN

- Reaktionszeit innerhalb 24 Stunden, auch samstags¹
- Keine Zusatzkosten für Arbeitszeit und Anfahrt²
- Alle Materialien inklusive, auch Verschleißteile^{2,3}
- Bevorzugte Techniker-Einplanung gegenüber Standardbetreuung
- Keine Mindestmengen und kurze Kündigungsfristen
- 10%-Rabatt für DGUV-Prüfungen an ortsveränderlichen Arbeitsmitteln⁴
- 10%-Rabatt auf die Umbaupauschale bei Wechsel zur neuesten NOVOLINE-Version
- Kostenlose Teilnahme an einer Technik-Schulung pro Jahr⁵
- Vorbeugende Wartung im Wert von 30 EURO inklusive⁶
- Vorteil für Casinonet-Nutzer: Schnellere Problemerkennung durch Fern-Analyse⁷

OPTIONALE ZUSATZPAKETE (ZZGL. ZUM GRUNDPAKET)

- | | |
|--|----------------------|
| Update-Paket ⁸ | 4,95 EUR/Gerät/Monat |
| <ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Information über alle von LÖWEN empfohlenen Updates • Kostenlose Vor-Ort-Durchführung im Zuge eines störungsbedingten Service-Einsatzes • Gesonderte Anfahrt auf Kundenwunsch gegen Anfahrtspauschale möglich • Vorteil für Casinonet-Nutzer: Remote-Aktualisierung aller vernetzten LÖWEN-Geräte⁷ | |
| Service an Gastroplätzen | 4,95 EUR/Gerät/Monat |
| <ul style="list-style-type: none"> • 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, ausgenommen Feiertage. Erfüllungsquote ca. 95%.

² Ausnahmen gemäß AGB SERVICE Plus.

³ Gilt nur für LÖWEN-Produkte in der Mietbindung. Für LÖWEN-Kaufprodukte gültig für 60 Monate ab Kaufdatum. Gilt nie für Manipulationsschutzmaterialien.

⁴ Rabatt gilt nur auf die Arbeitszeit.

⁵ Erfolgt als Online-Schulung und nur auf Kundenwunsch. Präsenztraining gegen Aufpreis möglich.

⁶ Gilt nur im Zuge eines Serviceeinsatzes und nur am betreffenden Gerät.

⁷ Gilt nur für LÖWEN-Produkte und nur sofern technisch möglich, sowie bei Berechtigung zum Casinonet-Fernzugriff.

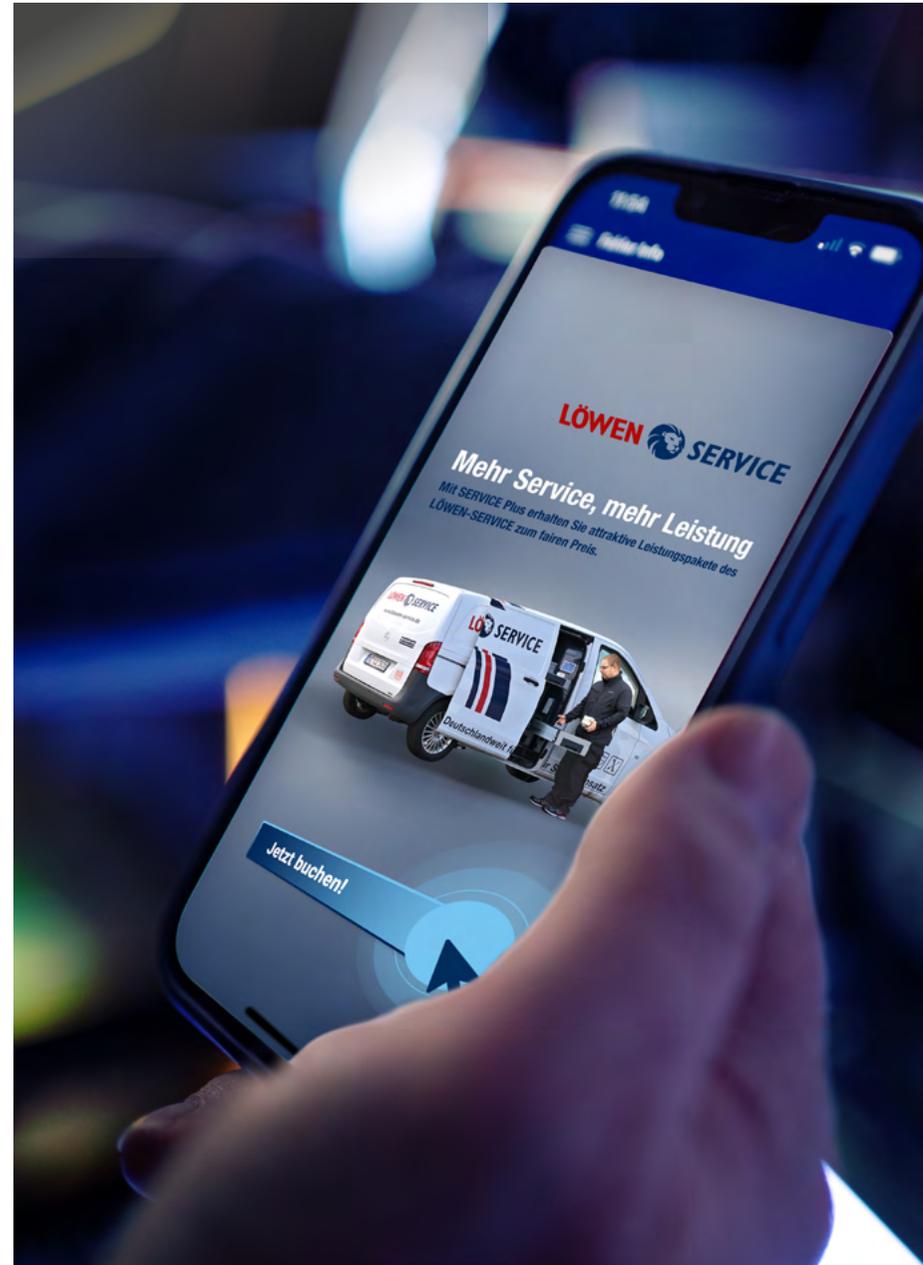
⁸ Gültig nur für LÖWEN-Produkte.

Irrtümer vorbehalten.

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*

* Ausnahmen vorbehalten

TELEFON: 06721 407900

E-MAIL: SERVICE@LOEWEN.DE

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

LÖWEN ENTERTAINMENT GMBH

ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR SERVICE PLUS

Stand: März 2025

1) GELTUNGSBEREICH

- a) Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) liegen allen SERVICE Plus-Vereinbarungen mit SERVICE Plus-Kunden (nachfolgend Kunde(n)) und der LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Saarlandstraße 240, 55411 Bingen (nachfolgend LÖWEN), zugrunde. AGB der Kunden wird ausdrücklich widersprochen.
- b) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) finden ausschließlich Anwendung auf jene Geldspielgeräte („Vertragsautomaten“), Terminals („Vertragsterminals“) und Geldwechsler („Vertragsgeldwechsler“), die ausdrücklich als Vertragsgegenstand benannt wurden (im Folgenden gemeinsam als „Vertragsgeräte“ bezeichnet). 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 Vertragsgeräten gemäß diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen. Dafür muss der Kunde den Zugang zu den Vertragsgeräten 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:
- (1) Reaktionszeiten innerhalb 24 Stunden, sowie keine Zusatzkosten für Arbeitszeit und Anfahrt (Montag bis Samstag, Feiertage ausgenommen; Erfüllungsquote ca. 95%)
 - (2) Vorbeugende Wartung im Zuge eines Service-Einsatzes an den LÖWEN-Produkten im Wert von 30 Euro inklusive
 - (3) Bevorzugte Techniker-Einplanung gegenüber Standardbetreuung
 - (4) 10%-Rabatt auf die Arbeitszeit für DGUV-Prüfungen an ortsveränderlichen Arbeitsmitteln
 - (5) 10%-Rabatt auf die Umbaupauschale bei einem Wechsel zur neusten NOVOLINE-Software
 - (6) Keine Mindestmengen und kurze Kündigungsfristen
 - (7) Alle Materialien, auch Verschleißteile, sind inklusive bei LÖWEN-Produkten mit Mietbindung. Für LÖWEN-Kaufprodukte, einschließlich Vertragsterminals bzw. Vertragsgeldwechsler, sind Materialien bis 60 Monate nach Kaufdatum inkludiert. Ausgeschlossen sind Manipulationsschutzmaterialien.
 - (8) Kostenlose Teilnahme an einer Technik-Schulung pro Jahr. Die Schulung findet online und nur auf Kundenwunsch statt. Ein Präsenztraining ist gegen Aufpreis möglich.
 - (9) Vorteile für Casinonet-Nutzer: Schnellere Problemerkennung durch Fern-Analyse bei LÖWEN-Produkten, sofern technisch möglich und sofern eine Berechtigung zum Casinonet-Fernzugriff besteht.
- c) Optionale Zusatzpakete zusätzlich zum Grundpaket:
- (1) Update-Paket für LÖWEN-Produkte
 1. Persönliche Information über alle von LÖWEN empfohlenen Updates
 2. Kostenlose Vor-Ort-Durchführung im Zuge eines störungsbedingten Service - Einsatzes.
 3. Umsetzung vor Ort für von LÖWEN angebotene Materialien gegen Anfahrtpauschale. Zubehörteile gehören nicht zum Leistungsumfang. Die Anfahrtpauschale gilt ab dem ersten Kilometer.
 4. Vorteile für Casinonet-Nutzer: Remote-Aktualisierung aller vernetzten LÖWEN-Geräte, sofern technisch möglich und sofern eine Berechtigung zum Casinonet-Fernzugriff besteht.
 - (2) Service an Gastroplätzen
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, Münz- und Scheinverklammer, Gewaltwirkung, 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, Ablauffristen, Geräte-Prüfungen gem. § 7 SpielV etc.) ist in jedem Fall der Kunde selbst verantwortlich.

i) Begriffsdefinitionen:

- (1) Erreichbarkeitszeit: Zeitraum, in dem der Vertragspartner einen LÖWEN-Mitarbeiter erreichen kann. Dieses kann entweder über die betreuende Niederlassung oder über die zentrale Sonderrufnummer erfolgen. Die Erreichbarkeit des zentralen technischen Supports ist Montag bis Freitag 8.00 – 20.00 Uhr / Samstag, Sonn- und Feiertage 9.00 – 15.00 Uhr; Ausnahmen vorbehalten.
- (2) Reaktionszeit: Zeit zwischen Meldung der Betriebsstörung und Eintreffen des Technikers bei den entsprechenden Vertragsgeräten bzw. der telefonisch abgeschlossenen Fehleranalyse. Sollten Betriebsstörungen außerhalb der Erreichbarkeitszeiten gemeldet werden, gilt als Beginn der Reaktionsdauer der Zeitpunkt der nächstmöglichen Erreichbarkeit.

3) GERÄTEREVISION / 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. Dies gilt auch für Vertragsgeldwechsler.
- 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) Für die erbrachten Serviceleistungen fällt eine Servicepauschale an, deren Höhe unter folgendem Link einsehbar ist: [Hier geht es zur Preisübersicht](#). Durch Nutzung unserer Serviceleistungen erklärt sich der Kunde mit der Geltung der Servicepauschalen gemäß der unter dem genannten Link abrufbaren Preisliste einverstanden.
- b) Die Servicepauschalen sind am Ersten des Monats zur Zahlung fällig. Bei einer Änderung der Anzahl der Vertragsgeräte wird die Servicepauschale erst ab dem Folgemonat erhoben. Alle Preise verstehen sich zzgl. der geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- c) Die fälligen Beträge werden per Lastschrift zum Ersten des jeweiligen Monats eingezogen.
- d) LÖWEN ist einseitig berechtigt, Erhöhungen der vereinbarten Servicepauschalen vorzunehmen. Diese werden schriftlich unter 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 Vertragsgeräte einen Wert von zweitausend Euro pro Gerät übersteigt.

6) HAFTUNG / SCHADENERSATZ

1. LÖWEN haftet nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Dies gilt nicht bei einem schuldhaften Verstoß gegen wesentliche Vertragspflichten.
2. Die Haftung wegen einfacher Fahrlässigkeit ist stets auf den bei Vertragsschluss 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:
- (1) bis 100 betreute Geräte = 6 Wochen zum Monatsende;
 - (2) über 100 betreute Geräte = 8 Wochen zum Monatsende;
 - (3) 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 unverzüglich anzuzeigen. Die Kosten können sich erhöhen, wenn Vertragsgeräte ausgetauscht werden, insbesondere wenn das neue Vertragsgerät von einem Fremdhersteller stammt. Die jeweils gültigen Kosten ergeben sich aus einer separaten Preisliste, die unter folgendem Link eingesehen werden kann: [Hier geht es zur Preisübersicht](#).

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.