

# Premium – Servicekarte

## 500 Servicepunkte

**Max Mustermann GmbH  
Am Musterhaus 4  
35510 Musterdorf  
Deutschland**

### Nutzungshinweise:

#### Verwendungszweck

Diese Servicekarte berechtigt den Karteninhaber zur Inanspruchnahme von kostenpflichtigen Beratungs- und Serviceleistungen der Firma Melville-Schellmann im Rahmen der nachstehend genannten Regeln. Diese Karte ist nicht übertragbar.

#### Support-/Serviceleistungen

Unter Serviceleistungen sind sowohl telefonisch erbrachte Hilfestellungen, als auch sonstige vom Kunden beauftragte Tätigkeiten zu verstehen, welche keinen persönlichen Einsatz vor-Ort erfordern.

#### Abwicklung

Nach Eingang der Bestellung erhält der Kunde eine auf ihn ausgestellte Servicekarte, sowie Auftragsbestätigung und Rechnung. Die Rechnung ist innerhalb 10 Tagen nach Eingang zur Zahlung fällig.

#### Punkteberechnung

Jeder erworbene Servicepunkt steht für eine begonnene Minute Dienstleistung. Die Mindestabnahme pro Servicefall beträgt 5 Minuten. In Abhängigkeit des Komplexitätslevels (**Level 1 = Anwenderfragen, einfaches Trouble-Shooting, Installationshilfen** / **Level 2 = Datenbankanpassungen, SQL-Abfragen und Scripting, Datenbe-/überarbeitung, fortgeschrittenes Anwendercoaching, komplexe Beratungsleistung**), sowie der Gesamtdauer des jeweils zusammenhängenden Servicefalls wird die Minutenzahl mit einem nachstehend aufgeführten Aufwertungsfaktor multipliziert. Die so errechnete Punktezahl wird dem Servicekonto jeweils in Abzug gebracht. 24 Monate nach Kaufdatum verlieren ggf. vorhandene Restpunkte Ihre Gültigkeit.

#### Übersicht Aufwertungsfaktoren

Servicedauer	Zeitfaktor		Level 1	Level 2
bis 15 Minuten x	1,6	x	1,0	1,6
bis 60 Minuten x	1,4	x	1,0	1,6
bis 120 Minuten x	1,2	x	1,0	1,6
> 120 Minuten x	1,0	x	1,0	1,6

#### Übersicht Ihres Supportkontos

In unserem Internet-Servicebereich haben Sie die Möglichkeit, unter Angabe Ihrer Kundennummer und der obenstehenden Kartenummer eine detaillierte Übersicht aller bereits in Anspruch genommenen Support-/Serviceleistungen einzusehen.

**Hamburg, den 04.09.2009**