

SMARTtill Solution® Servicestruktur

Leistungsumfang für Europa

Die APG SMARTtill-Reparaturabteilung in Newhaven bietet den SMARTtill-Partnern Reparaturdienstleistungen für im Einsatz ausgefallene SMARTtill-Einheiten an. Defekte Geräte sind bitte an APG in Newhaven zu retournieren.

Die Technologiepartner/Regionalpartner von APG sind für den Front-Line-Support zuständig. Aufgrund der Abhängigkeit der Endkunden von dem Produkt sollten defekte Geräteeinheiten umgehend durch eine funktionsfähige Einheit ausgetauscht werden. Hierfür ist es notwendig, dass unsere Partner eine gewisse Anzahl an Austausch-SMARTtill-Laden vorhalten.

Auf Grundlage des Verlaufs der Ausfallraten dieser Produktlinie in einem Dreijahreszeitraum bei einem Gerätebestand von 25.000 SMARTtill-Einheiten (ausgenommen Rücksendungen, bei denen kein Fehler gefunden wurde):

Rücklaufquote insgesamt = 9,16 %

Rate der Funktionsausfälle = 4,65 %

Rate der Prozessausfälle = 4,52 %

Rate des Verschleißes = 0 %

fallen jährlich 9,16 %, also 9 von 100 Einheiten aus. Es ist unwahrscheinlich, dass diese Betriebsausfälle gleichzeitig auftreten. Auf dieser Grundlage wird empfohlen, dass die Partner in ihrem Service-Pool 5 Geräteeinheiten pro 100 installierte Einheiten vorhalten.

Defekte Geräteeinheiten werden zur Reparatur an APG Newhaven geschickt. Sämtliche Geräteeinheiten werden repariert, es sei denn, APG betrachtet die jeweilige Einheit als „nicht mehr kosteneffizient zu reparieren“ (Beyond Economical Repair, BER). Wenn eine Geräteeinheit als BER eingestuft wurde, werden Fotos der Einheit samt Begründung an den Technologiepartner/Regionalpartner/Erstausrüster geschickt. Die Geräteeinheiten werden von APG 7 Tage lang aufbewahrt. Der Technologiepartner/Regionalpartner/Erstausrüster kann anfordern, dass die Einheit auf eigene Kosten an ihn zurückgeschickt wird. Nach 7 Tagen verschrottet APG die Einheit.

Produktwartung

12-monatige Herstellergarantie

Nach dem Kauf einer **intelligenten Kassenschublade SMARTtill repariert oder ersetzt** APG jedes Produkt, das **auf Kosten des Käufers mit einer von APG ausgestellten RMA-Nummer zurückgesendet wird und bei dem ein Material- oder Verarbeitungsdefekt festgestellt wird**, kostenlos. Die SMARTtill-Geräteeinheit muss an APG in geeigneter Verpackung (nach Möglichkeit in der Originalverpackung) zurückgesendet werden, wobei sicherzustellen ist, dass die intelligente Kassenschublade SMARTtill gut verpackt ist und innerhalb der Versandbox nicht verrutschen kann; außerdem ist eine anerkannte Kurierfirma zu beauftragen.

Nach der Reparatur wird die SMARTtill-Einheit mit einer fabrikneuen Transportverpackung versehen und auf Kosten von APG zurückgesendet.

Die zwölfmonatige Herstellergarantie beinhaltet:

- Sämtliche Reparaturen

Firmware-, Treiber- und Währungsdatei-Updates

APG informiert seinen Partner über alle Updates (Fehlerbehebungen, neue Funktionen usw.) für Firmware oder Treiber. Die aktualisierte Firmware oder der Treiber wird mit Anweisungen zum Herunterladen bereitgestellt.

Details zu jedem Update finden Sie in den Versionshinweisen. Weitere Punkte oder sonstige Fragen sollten direkt an den Helpdesk des Technischen Supports von APG gerichtet werden (smarttillsupport@eu.cashdrawer.com oder Telefon + 44(0) 01273 616 370).

Aktualisierungen von Währungsdateien (z. B. bei Veröffentlichung einer neuen Version einer Banknote) werden wie die Firmware und die Treiber im Vorfeld der Änderungsfreigabe der Währung zur Verfügung gestellt.

Es liegt in der Verantwortung des Partners, aktualisierte Firmwareversionen/Treiber/Währungsdateien mit ihrer integrierten Lösung in einer Offline-Umgebung zu testen, bevor sie für ihre Endnutzer verfügbar gemacht werden.

Partner sind dafür verantwortlich, Aktualisierungen an ihre Endnutzer weiterzuleiten und bei diesen zu installieren.

Kostenloser technischer Helpdesk-Third-Level-Support unter Einsatz der Fehlerrückmeldung im Webportal von APG (Montag bis Freitag 8.00 bis 17.00 Uhr). Dies ermöglicht die Protokollierung, Überwachung und Nachverfolgung von Software-Fällen des technischen Supports <http://212.42.189.157/portal>

RMA-Prozess für Hardware-Reparaturen.

Die Verpflichtung von APG Cash Drawer beschränkt sich auf die Reparatur oder den Austausch des defekten intelligenten **SMART**till-Produkts oder der jeweiligen Komponenten.

APG Cash Drawer ist nicht haftbar für Neben- oder Folgeschäden oder sonstige Kosten, die aus dem Kauf oder der Nutzung dieses Produkts entstehen können. Es wird ausdrücklich keine weitere Garantie (einschließlich der Marktgängigkeit und Gebrauchstauglichkeit) abgegeben oder impliziert.

Die Laufzeit der Kaufgarantie beginnt ab dem Zeitpunkt des Versands der **SMART**till-Geräteeinheiten von APG. Sollte ein Technologie-Distributor/Erstausrüster beabsichtigen, das **SMART**till-Produkt auf Lager zu halten, muss er APG über seine Absicht informieren und APG benachrichtigen, wenn die intelligente Kassenschublade **SMART**till in Betrieb genommen wird.

Erlöschen der Herstellergarantie

Diese Garantie erstreckt sich nicht auf den unsachgemäßen Gebrauch, Änderungen der Software oder Firmware, Fahrlässigkeit, mutwillige Beschädigung oder unvorsichtige Handhabung von Produkten oder deren zweckentfremdete Verwendung. Nachfolgend sind einige Beispiele aufgeführt, die das Erlöschen der Garantie zur Folge haben; dabei handelt es sich jedoch nicht um eine umfassende Auflistung:

- Verschütten von Flüssigkeiten in die Lade

- Aufbrechen
- Mutwillige Beschädigung
- Eingriffe in die Elektronik/Software (fehlerhafte Schnittstellenkodierung des Protokolls)
- Unsachgemäßer Gebrauch
- Fehlerhafte unterbrechungsfreie Stromversorgung (Verwendung einer USV von niedriger Qualität)
- Herunterfallen
- Verwendung ungeeigneter Verpackung bei Rücksendung einer Kassenschublade

Für jede intelligente Kassenschublade, bei der kein Fehler festgestellt wird (NFF, no fault found) wird eine feste Gebühr erhoben, wie im Kaufvertrag dargelegt.

Jeder unbefugte Eingriff, unsachgemäßer Gebrauch oder fahrlässige Handhabung bzw. fahrlässiger Einsatz der **SMARTtill**-Hardware lässt den Wartungsanspruch erlöschen. Außerdem erlischt die Garantie, wenn zu irgendeinem Zeitpunkt versucht wird, interne Änderungen an den Komponenten der **SMARTtill**-Hardware vorzunehmen, wenn zu irgendeinem Zeitpunkt die Stromzufuhr zu irgendeinem Bestandteil des Geräts die Nennstrom-Toleranz überschreitet, und wenn ein angeschlossenes Peripheriegerät Bedingungen schafft, unter denen die Toleranz der **SMARTtill**-Hardware überschritten wird.

SMARTtill-Wartung

Der Kundenservice und die Bedingungen der SMARTtill-Wartung sind dieselben wie bei der zwölfmonatigen Herstellergarantie und können in Schritten von jeweils zwölf Monaten bis maximal 7 Jahre erworben werden.

Die **SMARTtill**-Wartung wird pro Gerät und Jahr berechnet. Eine Rechnung für diesen Service wird elf Monate nach dem Neukauf und danach alle zwölf Monate gestellt.

1. Kauf der intelligenten Kassenschublade **SMARTtill** im Januar 2018
2. Erhalt der 12-monatigen Kaufgarantie, die im Dezember 2018 endet
3. Rechnungsstellung für den Wartungsservice für 2019 im November 2018
4. Rechnungsstellung für den Wartungsservice für 2020 im November 2019 usw.

Wenn in einem Jahr eine aufgeteilte Bestellung aufgegeben wird, hat der Kunde zwei Optionen:

Option A:

Nach dem Ende der zwölfmonatigen Kaufgarantie

kann ein einmaliger Erwerb der Wartungsleistungen für den Rest des laufenden Geschäftsjahres erfolgen, um den gesamten Bestand der **SMARTtill**-Produkte in Übereinstimmung zu bringen.

Zum Beispiel

1. Kauf von **SMARTtill**-Hardware im Juni 2018
2. Im Mai 2019 Zahlung von 6/12teln einer Jahresgebühr für die Wartung für den Rest des Jahres
3. Im November wird eine Rechnung zur Abdeckung dieser Hardware und des restlichen Gerätebestands gestellt.

Option B:

Nach dem Ende der zwölfmonatigen Herstellergarantie

kann ein Wartungsservicevertrag am Ende der Herstellergarantie für ein ganzes Jahr beginnen und wird alle 12 Monate in Rechnung gestellt.

Zum Beispiel

1. Kauf von **SMARTtill**-Hardware im Juni 2018
2. Rechnungsstellung im Mai 2019 für den Wartungsservice 2019/2020
3. usw.

Überschreiten die Reparaturkosten 75 % des Einstandspreises des Erwerbers bei APG, so gilt die intelligente SMARTtill-Lade als „nicht mehr kosteneffizient zu reparieren“. APG kontaktiert den Kunden und informiert ihn mit entsprechenden Fotos.

Wenn eine intelligente Kassenschublade mutwillig beschädigt wurde, kontaktiert APG den Partner mit Fotos und einer Begründung, warum die Geräteeinheit nicht im Rahmen der Garantie repariert werden kann, und es wird eine Kostenschätzung für die Reparatur an den Technologiepartner/Regionalpartner/Erstausrüster geschickt.

SMARTtill-Wartungskosten

Die Kosten der jährlichen **SMARTtill**-Wartung pro **SMARTtill**-Geräteeinheit sind im Kaufvertrag festgelegt.

Kunden ohne SMARTtill-Wartung

Kunden, die sich gegen die **SMARTtill**-Wartung entschieden haben, haben keine Deckung hinsichtlich etwaigen Reparaturen von **SMARTtill**-Geräteeinheiten, Firmware/Software-Aufrüstungen und Aktualisierungen von Währungsdateien.

Diese Dienstleistungen können auf einmaliger Basis erworben werden. Alle Transportkosten der **SMARTtill**-Hardware zu und von APG werden vom Kunden getragen.

SMARTtill-Reparaturen/Aktualisierungen außerhalb eines Wartungsvertrags

Produkte, die nicht von einem Wartungsservice abgedeckt sind, können auf Grundlage der Arbeits- und Materialkosten repariert werden.

Produkte werden anhand der Seriennummer identifiziert.

P/N	<u>EMEA Zeitdauer und Materialien</u>
-----	--

ST-Reparatur 1	Arbeitsstundensatz
ST-Reparatur 2	Keine Fehlerfeststellung pro Einheit
ST-Reparatur 3	Mikrocontroller-Drucker-Platine – Firmware geladen
ST-Reparatur 4	Steuerungsplatine
ST-Reparatur 5	Platine der seriellen Schnittstelle
ST-Reparatur 6	Multiplexer-Platine
ST-Reparatur 7	Einrastmechanismus-Modul
ST-Reparatur 8	Kraftaufnehmerzelle
ST-Reparatur 9	Plastikbecherhalterung Schubladenmodell
ST-Reparatur 10	Plastikbecherhalterung Aufklappmodell
ST Tech 1	Währungsdatei (pro Änderung und/oder Datei)
ST Tech 3	Technischer Third-Level-Support (Arbeitstag)
ST Tech 4	Vor-Ort-Wartung (Arbeitstag) + Auslagen

Servicevertrag (SLA):

APG SMARTtill-Wartung

Übersicht

Diese Garantie erstreckt sich nicht auf den unsachgemäßen Gebrauch, Änderungen der Software oder Firmware, Fahrlässigkeit, mutwillige Beschädigung oder unvorsichtige Handhabung von Produkten oder deren zweckentfremdete Verwendung.

Die Verpflichtung von APG Cash Drawer beschränkt sich auf die Reparatur oder den Austausch des defekten intelligenten Kassenschublade-Produkts oder der Kassenschublade-Komponenten.

APG Cash Drawer ist nicht haftbar für Neben- oder Folgeschäden oder sonstige Kosten, die aus dem Kauf oder der Nutzung dieses Produkts entstehen können. Es wird ausdrücklich keine weitere Garantie (einschließlich der Marktgängigkeit und Gebrauchstauglichkeit) abgegeben oder impliziert.

Prozess zur Rücksendung der intelligenten Kassenschublade

Kontaktieren Sie den Kundensupport von APG Cash Drawer per E-Mail customersupport@eu.cashdrawer.com oder Telefon **+44 (0)1273 616300**, um eine RMA-Nummer (Retourengegenehmigung) zu erhalten, bevor Sie irgendwelche Waren zurücksenden, die von dieser Garantie abgedeckt sind. Die **SMARTtill**-Geräteeinheit muss an APG in geeigneter Verpackung (nach Möglichkeit in der Originalverpackung) zurückgesendet werden, wobei sicherzustellen ist, dass die **SMARTtill**-Hardware gut verpackt ist und innerhalb der Versandbox nicht verrutschen kann; außerdem ist eine anerkannte Kurierfirma zu beauftragen. Jeder zurückgesendeten Geräteeinheit muss ein von einem Techniker ausgefülltes SMARTtill-Einheit-Fehlerreparaturformular (Kopie in der Anlage) beigelegt werden.

Die Rücksendung intelligenter **SMARTtill**-Kassenschubladen zur Reparatur erfolgt auf Ihre eigenen Kosten.

Ausführlichere Beschreibung

Während des Wartungszeitraums **repariert oder ersetzt** APG jedes Produkt, das **auf Kosten des Käufers mit einer von APG ausgestellten RMA-Nummer zurückgesendet wird und bei dem ein Material- oder Verarbeitungsdefekt festgestellt wird**, kostenlos. Nach der Reparatur wird die **SMARTtill**-Hardware mit einer fabrikneuen Transportverpackung versehen und auf Kosten von APG zurückgesendet.

- *Für Kunden aus dem Vereinigten Königreich und der Europäischen Union ist der Ort für die Produktrücksendung (return to base, RTB) das Werk Newhaven.*

Gegenwärtig bestehen keine Pläne, ein Depot für Rücksendung in den jeweiligen Ländern, in denen wir tätig sind, anzubieten. Dies wird kontinuierlich überprüft und entsprechend der Anzahl der in den einzelnen Ländern in Betrieb befindlichen intelligenten Kassenschubladen modifiziert.

Jedes an APG ohne Retourengegenehmigung (RMA) zurückgesendete Produkt wird am APG-Wareneingang zurückgewiesen.

Die „Lagerhaltung für Austauschgeräte“ ist Aufgabe des Technologiepartners/Regionalpartners/Erstausrüsters oder deren Kunden, die jeweils eine entsprechende Stückzahl erwerben müssen, um die Anforderungen ihres Vertriebsgebiets zu erfüllen.

Die Reparaturdauer beträgt normalerweise 5 **Werktag**e ab dem Wareneingang im Werk. Bitte kalkulieren Sie die Transportzeit in beide Richtungen ein und berücksichtigen Sie etwaige Verzögerungen beim Versand aufgrund der versäumten Angabe notwendiger RMA- Informationen oder dem Fehlen einer ausgestellten Auftragsbestätigung für Reparaturen außerhalb der Garantie.

Jeder Eingriff, unsachgemäßer Gebrauch oder fahrlässiger Umgang mit bzw. Einsatz der **SMART**till-Hardware lässt den Wartungsanspruch erlöschen. Außerdem erlischt die Garantie, wenn zu irgendeinem Zeitpunkt der Kunde oder Technologiepartner/Regionalpartner/Erstausrüster versucht, interne Änderungen an den Komponenten der **SMART**till-Hardware vorzunehmen, wenn zu irgendeinem Zeitpunkt die Stromzufuhr zur irgendeinem Bestandteil des Geräts die Nennstrom-Toleranz überschreitet, und wenn ein vom Kunden oder dem Technologiepartner/Regionalpartner/Erstausrüster angeschlossenes Peripheriegerät Bedingungen schafft, unter denen die Toleranz der **SMART**till-Hardware überschritten wird.

APG behält sich das Recht vor, eine Rechnung für jedes **SMART**till-Produkt zu erstellen, bei dem nach der Rücksendung und werksseitiger Untersuchung kein Fehler festgestellt wird (NFF).

Wenn APG eine kostenpflichtige Reparatur durchführt, werden dem Kunden der Grund für die Ungültigkeit des Garantieanspruchs und die Kosten der Reparatur mitgeteilt. Der Kunde wird gebeten vor Ausführung der Reparatur einen entsprechenden Auftrag zu erteilen. Solche Reparaturen werden nicht freigegeben oder an den Kunden zurückgesendet, bis ein genehmigter Auftrag erteilt oder die Reparatur- und Rücksendekosten vollständig bezahlt wurden.

Überschreiten die Reparaturkosten 75 % des Einstandspreises des Erwerbers bei APG, so gilt die intelligente SMARTtill-Lade als „nicht mehr kosteneffizient zu reparieren“ (= BER).

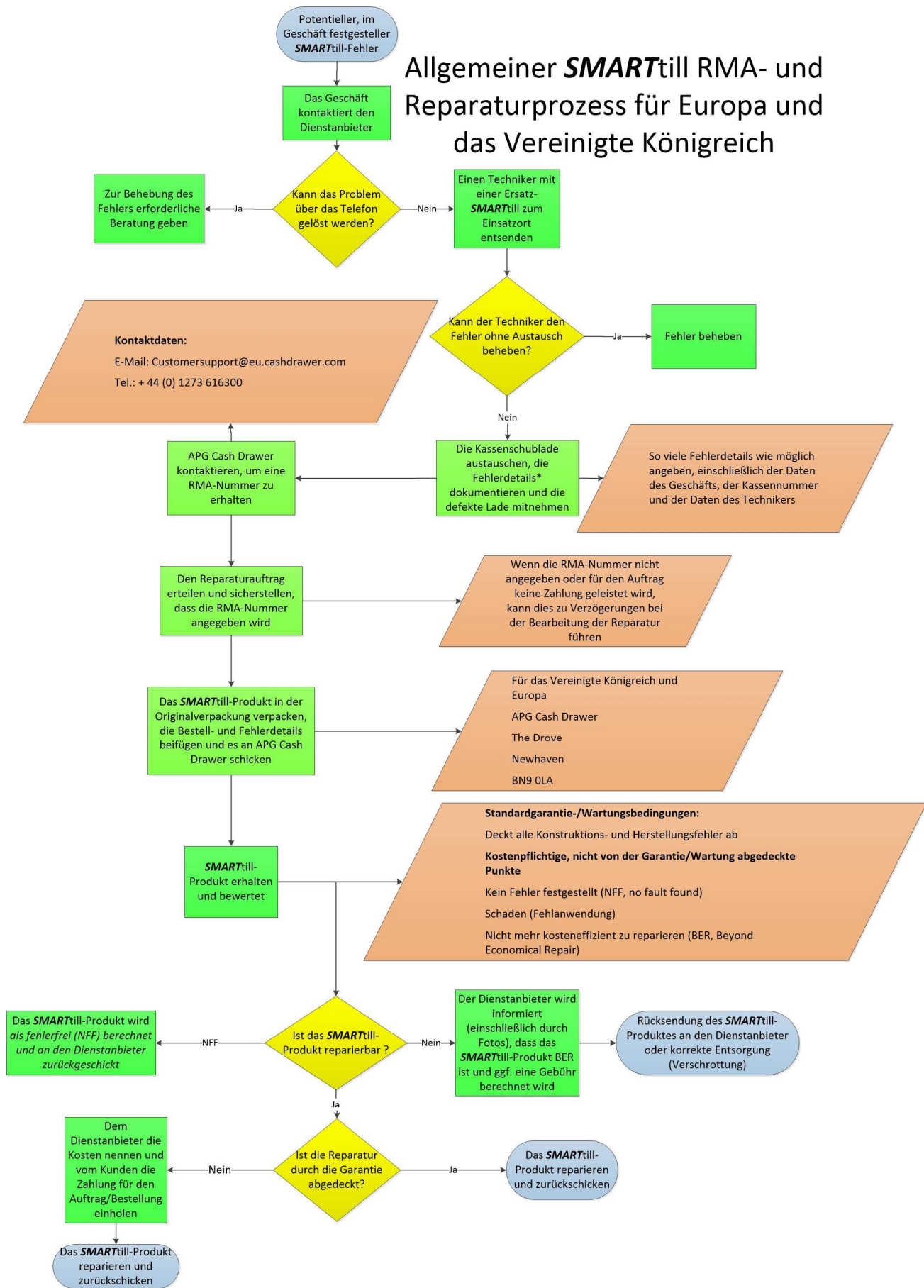
APG entsorgt alle als BER ausgewiesene Einheiten 7 Kalendertage nach der Benachrichtigung an den Kunden oder der BER-Feststellung. **Es werden Fotos erstellt und der Kunde wird mit den Fotos informiert, wenn eine intelligente Kassenschublade als BER eingestuft wird. Mit Zustimmung des Kunden wird sie dann verschrottet.**

Für sämtliche von APG entsorgte BER-Einheiten wird keine Entsorgungsgebühr in Rechnung gestellt. Wenn ein Partner die Rücksendung von BER-Einheiten verlangt, muss der Kunde einen Auftrag für eine Reparaturuntersuchung und die Rücksendung innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt der BER-Benachrichtigung ausstellen (d. h. bevor die Einheit automatisch verschrottet wird).

BER-Einheiten werden nur ausgetauscht, wenn eine Bestellung für ein Austauschgerät eingeht.

Aufträge für den Austausch von Einheiten, die im RMA-Verfahren zurückgesendet und als BER ausgewiesen werden, werden üblicherweise innerhalb von 14 Tagen versandt.

Allgemeiner SMARTill RMA- und Reparaturprozess für Europa und das Vereinigte Königreich





Fehlerreparaturformular **SMART**till-Einheit

Anweisungen:

- Alle Felder müssen ausgefüllt werden.
- Bitte verwenden Sie 1 Formular pro Einheit, einschließlich des SIM-Moduls. **Beachten Sie bitte, dass dieses Formular zur Rücksendung fehlerhafter SIM-Module (ohne SMARTtill-Einheiten) verwendet werden kann.**
- Bitte fügen Sie das ausgefüllte Formular den zurückgesendeten Artikeln bei und mailen Sie eine Kopie an: fred.Barrett@eu.cashdrawer.com and repairs.department@eu.cashdrawer.com

Abschnitt 1. Angaben zum SMARTtill-Partner, Kunden und zurückgesendeten Artikel

Name des SMARTtill-Partners:		
Ihr Zeichen: (falls zutreffend)		Datum:
Kundendaten:		
Bitte kreuzen Sie den/die zurückgesendeten Artikel an:	<input type="checkbox"/> SMARTtill-Einheit	<input type="checkbox"/> SIM-Modul
Geben Sie die Seriennummer an – diese finden Sie unter dem Deckel der Klappe, auf dem Sockel der Schublade und auf der Unterseite des SIM-Gehäuses:	<input type="text"/> SMARTtill-Einheit-Seriennummer	<input type="text"/> SIM-Modul-Seriennummer
RMA-Nummer: (von APG Cash Drawer bereitgestellt)	<input type="text"/>	

Abschnitt 2. Fehlerangaben durch den Kunden

Fehlerangaben durch den Kunden:	<input type="text"/>
--	----------------------

Abschnitt 3. Fehlerangaben, wie vom Techniker festgestellt

Bitte kreuzen Sie unten den entsprechenden Fehler an:					
Fehler	Int. Ref.	Fehler	Int. Ref.	Fehler	Int. Ref.
Stromversorgungsproblem (intern – d. h. Stromversorgung über Kick-out)	5	Meldung fehlerhafter Münzwerte	35	Schaden an Federn/Scharnieren (nur Klappladenmodell)	65
Stromversorgungsproblem (extern – d. h. Stromversorgung über Stromnetz)	10	Wiegt nicht	40	Schaden am Notenfach	70
Problem mit serieller Verbindung	15	Wiegt zwischenzeitlich nicht	45	Schaden am Münzfach	75
Problem mit USB-Verbindung	20	Lässt sich nicht kalibrieren	50	Schaden an Befestigungspunkten	80
Geräteeinheit antwortet zwischenzeitlich nicht (angezeigt durch Blinken des roten Lichts an der Einheit)	25	Einheit öffnet oder schließt nicht	55	Sonstiger Schaden, einschließlich Korrosion und Schloss defekt oder fehlerhaft. Bitte angeben:	85
Meldung fehlerhafter Notenwerte	30	Schaden an Gleitschienen (nur Schubladenmodell)	60		

Abschnitt 4. Weitere Informationen

Bitte bestätigen Sie die nachfolgende Checkliste:
--

Falls die Einheit fehlerhafte Geldwerte gemeldet hat, wurde vor dem Austausch eine Neukalibrierung und ein Zurücksetzen durchgeführt? **J/N**

Wenn die Einheit nicht kalibriert werden konnte, wurde sie aus- und wieder angeschaltet, bevor die Neukalibrierung versucht wurde? **J/N**

Wenn die Einheit nicht ordnungsgemäß kalibriert werden konnte, wurde die STC-Dateiversion überprüft und/oder aktualisiert? **J/N**

Falls ein Schaden am Noten- oder Münzfach besteht, welche Stückelungen sind betroffen?

Bitte geben Sie alle sonstigen relevanten Informationen an: