



DAHUA SERVICE PROGRAMM

Dahua Deutschland stellt heute schon die Weichen für den Support von morgen.

Wie Sie mit Sicherheit schon mitbekommen haben wird es immer schwerer unseren Support zu erreichen und Antworten in einer angemessenen Zeit zu erhalten. Dies liegt an unserem enormen Wachstum den wir in dem letzten Jahr erreicht haben. Dies hat natürlich auch zur Folge das wir vermehrt Support Anfragen erhalten.

Mit unserem neuen Ticketsystem stellen wir auch in Zukunft sicher, dass jeder Partner schnell entsprechenden hochqualifizierte Unterstützung erhält. In Zukunft erhält jeder Partner, je nach Status, ein „Budget“, dass er mit Supportleistungen das Jahr über in Anspruch nehmen kann.

Dies gilt für alle Partner, die den aktuellen Dahua Partnervertrag (2020) unterzeichnet haben.

Selbstverständlich berücksichtigen wir auch unsere neuen Kunden. Hier werden wir in den ersten 3 Monaten keine Berechnung durchführen.

Diese Budgets sind immer **vom 01. Januar bis zum 31. Dezember** gültig und wie folgt verteilt:

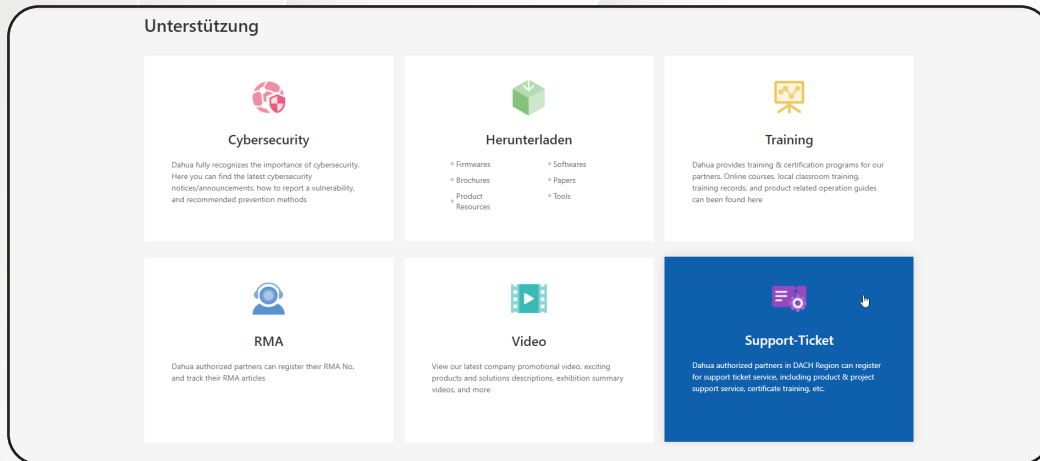
- Goldpartner: 1000€
- Diamondpartner: 2000€
- Red Diamond Club Member: 5000€

Sollte das Budget aufgebraucht sein oder Sie kein Vertragspartner mit aktuellem Vertrag sein wird unser Service wie folgt berechnet:

Vor-Ort-Support	
Fehlersuche, Konfiguration, Inbetriebnahme	150€/Stunde
*Know-How-Transfer	Kostenlos
<i>*Know-How-Transfer für eine Stunde nach der Unterstützung</i>	
Kilometerpauschale	
≤ 50KM	Kostenlos
50 < KM ≤ 200	100€
200 < KM ≤ 500	200€
> 500KM	300€
Übernachungskosten	
Sollten Übernachtungskosten anfallen, so werden diese von Dahua übernommen	
Remote-Support (Projekt)	
Fehlersuche, Konfiguration, Inbetriebnahme	100€/Stunde

SO LÄUFT DER PROZESS AB

1 Registrieren Sie sich bei Dahua Support-Portal: <https://www.dahuasecurity.com/de/support>.




2 Geben Sie Ihr Name und E-Mail ein.

Registrieren Sie sich für Ihr Dahua DACH Support Konto

Vollständiger Name *

E-Mail *

Ich bin kein Roboter.  reCAPTCHA
Datenschutzerklärung - Nutzungsbedingungen

3 Wir schicken Ihnen nach Verifizieren einen Link, mit dem Sie Ihr Passwort erstellen können. Die Verifizierung dauert normalerweise bis zu einem Tag, sollten Sie keine E-Mail mit dem Link erhalten haben, dann überprüfen Sie bitte Ihren Spam-Ordner oder kontaktieren Sie uns unter service.de@dahuatech.com.

4 Klicken Sie auf den Link und erstellen Sie Ihr Passwort.

5 Melden Sie sich an und erstellen Sie ein Ticket.

6 Sie werden von uns eine E-Mail mit einem Angebot, einer Terminbestätigung und dem verfügbaren Techniker erhalten.

7 Bitte bestätigen Sie schriftlich unser Angebot innerhalb einer Woche.

8 Nach erbrachter Leistung unterschreiben Sie beim Techniker den Service-Bericht.

9 Nach abgeschlossenem Auftrag erhalten Sie von uns eine Rechnung mit dem unterschriebenen Service-Bericht.

Sollten Sie noch weitere Fragen haben, kontaktieren Sie uns unter service.de@dahuatech.com.