

# ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN (AGB) FÜR DIE EXPRESS-SERVICES: VORAB- AUSTAUSCH- UND ONSITE-SERVICE

## 1 Leistungsumfang und Gültigkeit

- 1.1 Die zwei Express-Services von Studerus AG umfassen folgende Leistungen:
  - Vorabaustausch-Service: Zurverfügungstellung eines Austauschgerätes bei einem Hardware-Defekt des registrierten ZyXEL Produktes.
  - Onsite-Service: Geräteaustausch und Konfigurationsübernahme vor Ort durch einen Service-Techniker bei einem Hardware-Defekt des registrierten ZyXEL Produktes.
- 1.2 Der Kunde bezieht mit den Express-Services Dienstleistungen, welche für die im Vertrag definierte Laufzeit gelten und sich auf ein einzelnes vor Vertragsbeginn registriertes Gerät beziehen. Die Express-Services können während ihrer Laufzeit nicht gekündigt werden.
- 1.3 Die Dienstleistung bezieht sich auf Hardware-Defekte, d. h. Funktionsstörungen, die nicht durch äussere Einflüsse wie z. B. Blitzschlag, Fehlmanipulation oder übliche Abnutzung herbeigerufen wurden.
- 1.4 Die Dienstleistung beginnt ab Zeitpunkt des Versandes des Express-Service-Vertrages, welcher der Kunde innerhalb von 5 Tagen nach der Online-Registrierung unterschrieben von Studerus AG erhält.
- 1.5 Die Dienstleistung wird ausschliesslich in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein erbracht. Studerus AG behält sich das Recht vor, bei einzelnen Regionen keine Express-Services zu gewähren. Der Kunde wird in einem solchen Fall von Studerus AG informiert, und allfällige bereits geleistete Zahlungen werden rückerstattet.
- 1.6 Die Dienstleistung gilt vorerst nur für ZyXEL Produkte. Studerus AG behält sich das Recht vor, bei einzelnen ZyXEL Produkten keine Express-Services zu gewähren. Der Kunde wird in einem solchen Fall von Studerus AG informiert, und allfällige bereits geleistete Zahlungen werden rückerstattet.
- 1.7 Die Dienstleistung ist nicht auf eine andere Person oder Firma übertragbar.

## 2 Registrierung

- 2.1 Die Registrierung als Antrag für den Abschluss eines Express-Service-Vertrages kann nur online über das Internet durch Eingabe der vertragsrelevanten Daten erfolgen.
- 2.2 Das Kaufdatum der Hardware (massgebend ist das Rechnungsdatum) bestimmt den Start der Garantielaufzeit.
- 2.3 Das Gerät muss vor Ablauf der Herstellergarantie resp. vor Ablauf des durch Studerus AG gewährten Express-Services registriert sein. Ältere Geräte sind vom Service ausgeschlossen.
- 2.4 Falls der Antrag des Kunden für den Abschluss eines Express-Service-Vertrages angenommen wird, wird dies dem Kunden gemäss Ziffer 1.3 mitgeteilt. Studerus AG behält sich vor, Anträge ohne Begründung abzulehnen.
- 2.5 Registrierte Express-Service-Verträge werden im Fall eines Geräteaustausches durch Studerus AG automatisch umregistriert (Zuordnung der neuen Gerät-Seriennummer zum Express-Service). In allen anderen Fällen, z. B. bei Diebstahl eines mit den Express-Services registrierten Geräts, kann keine Umregistrierung auf ein anderes Gerät erfolgen.
- 2.6 Falls ein Gerät aus mehreren Komponenten besteht (z. B. ein Chassis), kann ein Express-Service-Vertrag für das gesamte System abgeschlossen werden. Als Gerätewert für die Kategorie des Services gilt der kumulierte Listenpreis aller Komponenten. Bei der Registrierung sind die Seriennummern aller Komponenten anzugeben. Wird das System nachträglich um weitere Komponenten erweitert, können diese mit einer Information per E-Mail kostenlos nachregistriert werden, sofern der maximale Gesamtwert für diese Kategorie nicht überschritten wird.

## 3 Störungsmeldung

- 3.1 Die Störungsmeldung nimmt Studerus AG von Montag bis Freitag, 08.00-12.00 und 13.00-17.30 Uhr telefonisch unter der Service-Nummer 044 806 51 01 entgegen. Dafür ist die Seriennummer des Geräts bereitzuhalten. Nach vorgängiger Abklärung mit dem Support wird die Zustellung des Ersatzgeräts veranlasst. Beim Onsite-Service wird zudem ein Service-Techniker für den Austausch vor Ort aufgeboten. Für die Zustellung des Austauschgeräts wird in Absprache mit dem Kunden der vorteilhafteste Express- oder Kurierdienst der Schweizerischen Post gewählt.
- 3.2 Die Reaktionszeit läuft ab dem Zeitpunkt, an dem die telefonische Störungsmeldung abgeschlossen ist. Die Express-Services erfolgen innerhalb von vier Arbeitsstunden, Ausnahmen sind in abgelegenen

Regionen bzw. bei schwer zugänglichen Standorten möglich. Als Arbeitsstunden gelten die Bürozeiten werktags von Montag bis Freitag, 08.00-12.00 Uhr und 13.00-17.00 Uhr. Beim Vorort-Service ist eine Zustellung auch abends nach den Arbeitsstunden oder an einem Samstag möglich.

- 3.3 Bei einem Vorabaustausch-Service muss das defekte Gerät innert 10 Tagen nach dem Austausch retourniert werden. Nicht retournierte Geräte werden dem Vertragsnehmer verrechnet.

#### **4 Haftung**

- 4.1 Die Haftung für Sachschäden irgendwelcher Art, die Studerus AG bei der Erfüllung des Express-Service-Vertrages vorsätzlich verursacht hat, ist auf die Summe von CHF 100'000 beschränkt. Jede Haftung von Studerus AG für Ansprüche und Schäden, welche die Regelung von Pkt. 4.1 überschreitet, ist ausdrücklich ausgeschlossen.
- 4.2 Studerus AG haftet nicht für Verspätungen oder Schäden, die durch äussere Einflüsse oder Verzug, Mängel oder Nichterfüllung von Verpflichtungen der Transportunternehmen oder Servicepartner entstehen. Studerus AG verpflichtet sich, das Transportunternehmen sowie den Service-Partner sorgfältig hinsichtlich Pünktlichkeit, Qualität und Zuverlässigkeit auszuwählen und deren Dienstleistung ständig zu überprüfen.

#### **5 Zusatzvereinbarung Onsite-Service**

- 5.1 Eine Wiederherstellung der Konfiguration kann durch den Service-Partner nur dann vorgenommen werden, wenn aktuelle Konfigurationsdateien und eine entsprechende Dokumentation vorhanden sind. Die Dokumentation muss alle relevanten Angaben zur Netzwerktopologie, der Konfiguration der Netzwerkkomponenten, zu Benutzerdaten und des Internetzugangs enthalten. Es empfiehlt sich, die Konfiguration des Geräts im Vorfeld auf einem File zu sichern. Die Konfigurationsdaten müssen nach jeder Konfigurationsänderung gesichert werden.

Folgende Arbeiten werden vor Ort (Onsite) ausgeführt:

- Funktionsüberprüfung des Geräts nach Firmware-Update und Reset
- Austausch des Geräts, falls notwendig
- Wiederherstellen der Konfiguration über Konfigurationsdatei (falls vorhanden)
- Erstellen der Grundkonfiguration gemäss Dokumentation (falls vorhanden)
- Funktionsüberprüfung der neuen Komponente

Nach Möglichkeit wird die Konfiguration vollständig wiederhergestellt. Fehlen entsprechende Konfigurationsdateien, wird eine Grundkonfiguration erstellt, welche eine einwandfreie Überprüfung des ausgetauschten Geräts erlaubt.

- 5.2 Kann die Konfiguration aufgrund von fehlenden oder mangelhaften Informationen nicht im vorgesehenen Zeitrahmen wiederhergestellt werden, oder wünscht der Kunde über die Wiederherstellung hinausgehende Anpassungen, kann der Service-Partner dem Kunden zusätzliche Dienstleistungen direkt anbieten und in Rechnung stellen.

#### **6 Allgemeines**

- 6.1 Änderungen und Ergänzungen, insbesondere Zusicherungen, bedürfen der Schriftform.
- 6.2 Wird kein technischer Defekt bei dem angegebenen Gerät festgestellt, werden dem Kunden die Aufwände für Transport und Dienstleistung verrechnet.
- 6.3 Jeder Kunde hat die Möglichkeit, das Ersatzgerät von einem frei wählbaren Transportunternehmen liefern zu lassen oder es selbst abzuholen. Das Ersatzgerät ist in diesem Fall innerhalb von einer Stunde abholbereit. Für die Transporttaxe muss der Vertragsnehmer selbst aufkommen.
- 6.4 Die Zustellzeiten der Express-Services sind zurzeit auf dem Dienstleistungsangebot der Firma „die Post“ aufgebaut. Falls „die Post“ das Dienstleistungsangebot ändert oder Studerus AG eine andere Transportunternehmung beauftragt, behält sich Studerus AG vor, die Zustellzeiten per sofort zu ändern.
- 6.5 Studerus AG behält sich das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Express-Service-Dienstleistung jederzeit anzupassen. Die Änderungen werden dem Kunden auf geeignete Weise mitgeteilt. Sie gelten als genehmigt, falls der Kunde nicht innert 30 Tagen schriftlich Einspruch erhebt.
- 6.6 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Verträge, die aufgrund dieser AGB geschlossen werden, unterliegen Schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Schwerzenbach.