

CONDITIONS GENERALES POUR LES SERVICES EXPRESS : SERVICE D'ÉCHANGE PREALABLE ET SUR SITE

1 Étendue de la prestation et validité

- 1.1 Les deux Services Express de Studerus SA comportent les prestations suivantes :
 - Service d'échange préalable : mise à disposition d'un appareil d'échange lors d'un panne du matériel ZyXEL enregistré.
 - Service sur site : échange du matériel enregistré en cas de panne et configuration sur place par un technicien de service.
- 1.2 En commandant les Services Express, le client reçoit une prestation valable pour une durée déterminée dans le contrat de Service Express et limitée à un seul appareil enregistré avant l'entrée en vigueur du contrat. Les services express ne peuvent être résiliés pendant la durée du contrat.
- 1.3 La prestation est limitée aux défauts du matériel, c.-à-d. un mal-fonctionnement qui n'a pas été causé par d'influences extérieures (par ex. coup de foudre), d'erreurs de manipulation ou de détérioration usuelle.
- 1.4 La prestation entre en vigueur au moment de l'envoi du contrat de Service Express, signé par Studerus SA, que le client reçoit dans les 5 jours après l'enregistrement en ligne.
- 1.5 La prestation n'est fournie qu'en Suisse et au Fürstentum Liechtenstein. Studerus SA se réserve le droit d'exclure certaines régions des Services Express. En pareil cas, Studerus SA en informera le client et d'éventuels paiements effectués préalablement seront remboursés.
- 1.6 Pour l'instant, la prestation n'est destinée qu'aux produits ZyXEL. Cependant, Studerus SA se réserve le droit d'exclure certains produits ZyXEL des Services Express. En pareil cas, Studerus SA en informera le client et d'éventuels paiements effectués préalablement seront remboursés.
- 1.7 Les Service Express ne sont pas transmissibles à une autre personne ou entreprise.

2 Enregistrement

- 2.1 L'enregistrement en fonction de conclusion d'un contrat de Service Express ne peut être effectué qu'en ligne via Internet en entrant les données nécessaires au contrat.
- 2.2 La date d'achat du matériel (décisive est la date de la facture) détermine le paquet de service qui doit être commandé. Si la durée des Services Express dépasse la garantie de l'appareil de plus de 180 jours, le client doit acheter un paquet de service avec prolongation de garantie.
- 2.3 L'appareil doit être enregistré avant l'expiration de la garantie du constructeur resp. avant l'expiration des Services Express accordée par Studerus SA. Tout appareil plus ancien est exclu du service.
- 2.4 Si la demande du client de conclure un contrat de Service Express a été acceptée, le client en sera informé (voir chiffre 1.3). Studerus SA se réserve le droit de refuser une demande sans justification.
- 2.5 Studerus SA adaptera automatiquement les Services Express enregistrés lors de l'échange d'un appareil (attribution du nouveau numéro de série de l'appareil au Service Express). Dans tous les autres cas, par ex. vol d'un appareil enregistré pourvu d'un Service Express, il n'est pas possible de transférer la registration à un autre appareil.
- 2.6 Si un appareil réunit plusieurs composants (par ex. un châssis), le contrat de service peut être conclu pour le système entier. La valeur de l'appareil qui détermine la catégorie du service est définie par les prix de liste de tous les composants. Lors de l'enregistrement, il faut indiquer les numéros de série de tous les composants. Si d'autres composants sont ajoutés au système par la suite et que le prix total reste dans les limites de la catégorie, les composants en question peuvent être enregistrés sous le même contrat. Pour ce faire, le contractant informe Studerus SA par e-mail.

3 Notification d'erreurs

- 3.1 Toute défectuosité doit être annoncée par téléphone à Studerus SA au numéro de service 044 806 51 00, et ce, du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h 00 à 17h30. A ce moment-là, il faut tenir le numéro de série de votre appareil à portée de la main. Après clarification technique, l'appareil d'échange est envoyé. Pour le service sur site, l'intervention d'un technicien de service est organisée. L'envoi de l'appareil se fait après accord avec le client soit par courrier, soit par express, deux services de La Poste Suisse.
- 3.2 Le temps de réaction commence au moment où l'appel téléphonique concernant l'avis de

dérangement est terminé. Les Services Express ont lieu dans les quatre heures de travail. Il se peut que les quatre heures ne puissent être garanties pour les régions plus éloignées ou difficiles à accéder. Comme heures de travail comptent les jours du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00. Pour le service d'échange préalable, une distribution le soir après les heures de travail ou le samedi est également possible.

- 3.3 Pour le service d'échange préalable, l'appareil défectueux doit être renvoyé dans les 10 jours suivant l'échange. Les appareils qui ne sont pas renvoyés seront facturés en totalité au client.

4 Responsabilité

- 4.1 La responsabilité pour les dommages matériels sous quelque forme que ce soit que Studerus SA a causés délibérément lors de l'accomplissement du contrat de Service Express est limitée à la somme maximale de CHF 100'000.-. La responsabilité de Studerus SA est formellement exclue pour des revendications et dommages excédants les dispositions du chiffre 4.1.
- 4.2 Studerus SA ne répond pas des retards ou dégâts causés par influences extérieures ou retardements, défauts ou manquement à une obligation de la part de l'entreprise de transport et du partenaire de service. Studerus SA s'engage à soigneusement sélectionner l'entreprise de transport et le partenaire de service par rapport à la ponctualité, la qualité et la fiabilité et de constamment surveiller ses services.

5 Accord supplémentaire pour service sur site

- 5.1 Un partenaire de service ne rétablir la configuration que s'il dispose des fichiers de configuration actuels et de la documentation correspondante. La documentation doit contenir toutes les informations nécessaires sur la topologie réseau, la configuration des composants réseau, les données d'utilisateur que l'accès à Internet. Il est conseillé de sauvegarder la configuration antérieure sur un fichier. Les données de configuration doivent être sauvegardées chaque fois que la configuration est modifiée.

Le technicien effectuera les travaux suivants (sur site) :

- Contrôle du fonctionnement de l'appareil avec reset
- Echange de l'appareil (si nécessaire)
- Restauration de la configuration via le fichier de configuration (si disponible)
- Etablissement de la configuration de base selon la documentation (si disponible)
- Contrôle du fonctionnement des nouveaux composants

Si possible, la configuration sera complètement restaurée. Si les fichiers de configuration ne sont pas disponibles, une configuration de base sera établie qui permettra de tester l'appareil d'échange.

- 5.2 Si les documents nécessaires ne sont pas disponibles et qu'il n'est par conséquent pas possible de restaurer la configuration ou si le client souhaite des adaptations allant au-delà de la restauration, le partenaire de service peut proposer et facturer des services supplémentaires directement au client.

6 Généralités

- 6.1 Toute modification, amendement et clause accessoire requiert la forme écrite.
- 6.2 Si aucun défaut technique n'a pu être constaté lors de la réparation de l'appareil en question, les frais de transport et les dépenses administratives seront à la charge du client.
- 6.3 Tout client a la possibilité de faire livrer l'appareil de substitution par une entreprise de transport à son gré ou d'aller le prendre en personne. Dans le cas précité, l'appareil de substitution sera prêt en une heure.
- 6.4 Pour l'instant, les temps de livraison des Service Express se basent sur l'offre de services de la société « la Poste ». Si toutefois l'offre de services de « la Poste » change ou que Studerus engage une autre entreprise de transport, Studerus SA se réserve le droit de changer les temps de livraison avec effet immédiat.
- 6.5 Studerus SA se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales des Services Express en tout temps. Le client sera informé de manière appropriée des modifications apportées. Ces dernières seront considérées comme approuvées si le client ne les conteste pas par écrit dans les 30 jours.
- 6.6 Les conditions générales ainsi que tout contrat se basant sur les conditions générales sont soumises au droit suisse. Le tribunal compétent est Schwerzenbach.
- 6.7 En cas de contradictions, la version allemande (AGB) est seule valable.