

# ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN (AGB) FÜR SWISS SERVICE PACK

## 1 Leistungsumfang und Gültigkeit

- 1.1 Die drei Versionen von **Swiss Service Pack** der Studerus AG umfassen folgende Leistungen:
- **Swiss Service Pack NBD:**  
Versand eines Austauschgeräts bei einem Hardware-Defekt des Zyxel-Produkts. Bei Meldungen bis 16.00 h erfolgt Zustellung am Folgetag bis 9.00 h. Konfigurationsservice in der Dauer abhängig vom Produktwert.
  - **Swiss Service Pack 4h:**  
Versand eines Austauschgeräts per Kurier bei einem Hardware-Defekt des registrierten Zyxel-Produkts. Konfigurationsservice in der Dauer abhängig vom Produktwert.
  - **Swiss Service Pack 4h Onsite:**  
Geräteaustausch und Konfigurationsübernahme vor Ort durch einen Service-Techniker bei einem Hardware-Defekt des registrierten Zyxel- Produkts. Konfigurationsservice in der Dauer abhängig vom Produktwert.
- 1.2 Der Kunde bezieht mit Swiss Service Pack Dienstleistungen, welche für die im Vertrag definierte Laufzeit gelten und sich auf ein bestimmtes vor Vertragsbeginn registriertes oder in der Variante NBG automatisch für den Service berechtigtes Gerät beziehen.
- 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 Versands des Swiss Service Pack-Vertrags, welcher der Kunde innerhalb von 5 Tagen nach der Online-Registrierung unterschrieben von Studerus AG erhält. Bei der Variante NBG beginnt die Dienstleistung ab Kaufdatum des berechtigten Produkts.
- 1.5 Die Dienstleistung ist nicht auf eine andere Person oder Firma übertragbar.

## 2 Registrierung

- 2.1 Die Registrierung als Antrag für den Abschluss eines Swiss Service Pack-Vertrags kann nur online durch Eingabe der vertrags-relevanten Daten erfolgen.
- 2.2 Das Kaufdatum der Hardware (massgebend ist das Rechnungsdatum) bestimmt den Start der Garantielaufzeit.
- 2.3 Registrierte Swiss Service Pack-Verträge werden im Fall eines Geräteausstausches durch Studerus AG automatisch umregistriert (Zuordnung der neuen Gerät-Seriennummer zum Swiss Service Pack). In allen anderen Fällen, z. B. bei Diebstahl eines mit den Swiss Service Packs registrierten Geräts, kann keine Umregistrierung auf ein anderes Gerät erfolgen.
- 2.4 Swiss Service Pack NBD müssen nicht speziell registriert werden, sofern sie bei einem Auftrag bei Studerus AG mit angeboten werden.

## 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 aufgeboden. 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 Swiss Service Packs 4h 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 Zusatzvereinbarung Onsite-Service

- 4.1 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.

- 4.2 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.

## 5 Konfigurationsservice

- 5.1 In Swiss Service Pack ist ein Konfigurationsservice, abhängig vom Produktwert für 0.5, 1, 2 oder 3 Stunden inkludiert. Ein Support-Mitarbeiter der Studerus AG unterstützt dabei die Inbetriebnahme resp. Konfiguration eines oder mehrerer Zyxel-Produkte über einen Fernwartungszugang. Damit die Studerus AG die Konfiguration möglichst effizient und in der erwarteten Qualität erbringen kann, sind von Seiten des Auftraggebers Voraussetzungen gemäss Checkliste zu schaffen.

Studerus AG verpflichtet sich, sämtliche Informationen im Zusammenhang mit einem Konfigurationsservice vertraulich zu behandeln, so dass ein Missbrauch ausgeschlossen werden kann.

## 6 Haftung

- 6.1 Die Haftung für Sachschäden irgendwelcher Art, die Studerus AG bei der Erfüllung des Swiss Service Pack-Vertrags vorsätzlich verursacht hat, ist auf die Summe von CHF 100'000 beschränkt.

- 6.2 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.

## 7 Allgemeines

- 7.1 Änderungen und Ergänzungen, insbesondere Zusicherungen, bedürfen der Schriftform.
- 7.2 Wird kein technischer Defekt bei dem angegebenen Gerät festgestellt, können dem Kunden die Aufwände für Transport und Dienstleistung verrechnet werden.
- 7.3 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.
- 7.4 Studerus AG behält sich das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Swiss Service Pack-Dienstleistung jederzeit anzupassen.
- 7.5 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Verträge, die aufgrund dieser AGB geschlossen werden, unterliegen schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Schwerzenbach.