

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LE SWISS SERVICE PACK

1 Étendue de la prestation et validité

1.1 Les trois versions du **Swiss Service Pack** de Studerus AG comportent les prestations suivantes :

- **Swiss Service Pack NBD (Next Business Day) :**

Envoi d'un appareil d'échange suite à un défaut matériel du produit Zyxel. Lors de déclaration avant 16 h, envoi le jour d'après jusqu'à 9 h. Durée du service de configuration selon valeur du produit.

- **Swiss Service Pack 4 h :**

Envoi d'un appareil d'échange par coursier suite à un défaut matériel du produit Zyxel enregistré. Durée du service de configuration selon valeur du produit.

- **Swiss Service Pack 4 h sur site :**

L'échange du produit et la configuration sur site par un technicien suite à un défaut matériel du produit Zyxel enregistré. Durée du service de configuration selon valeur du produit.

1.2 En commandant le Swiss Service Pack, le client reçoit une prestation valable pour la durée définie dans le contrat et limitée à un appareil enregistré précis avant l'entrée en vigueur du contrat.

1.3 La prestation est limitée aux défauts du matériel, c.-à-d. un dysfonctionnement qui n'a pas été causé par d'influences extérieures comme par ex. des coups de foudre, des erreurs de manipulation ou de la détérioration usuelle.

1.4 La prestation entre en vigueur au moment de l'envoi du contrat de Swiss Service Pack signé par Studerus AG que le client reçoit dans les 5 jours après l'enregistrement en ligne. Dans la variante NBG, la prestation entre en vigueur dès la date d'achat du produit admissible.

1.5 La prestation ne peut être transmise à d'autres personnes ou entreprises.

2 Enregistrement

2.1 L'enregistrement en fonction de conclusion d'un contrat de Swiss Service Pack ne peut être effectué qu'en ligne en entrant les données nécessaires au contrat.

2.2 La date d'achat du matériel (décisive est la date de la facture) détermine la date du début de la garantie.

2.3 Studerus AG adaptera automatiquement le Swiss Service Pack enregistré lors de l'échange d'un appareil (attribution du nouveau numéro de série de l'appareil au Swiss Service Pack).

Dans tous les autres cas, par ex. un vol d'un appareil enregistré pourvu d'un Swiss Service Pack, il n'est pas possible de transférer la registration à un autre appareil.

2.4 Si le Swiss Service Pack NBD est offert suite à un mandat de Studerus AG, il ne doit pas être enregistré.

3 Notification d'erreurs

3.1 Toute défektivité doit être annoncée par téléphone à Studerus AG au numéro de service 044 806 51 00, et ce, du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h 00 à 17h30. À 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 ou coursier de La Poste Suisse.

3.2 Le temps de réaction commence au moment où l'appel téléphonique concernant l'avis de dérangement est terminé. Le Swiss Service Pack 4 h a 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 sur site, 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 non renvoyés seront facturés en totalité au client.

4 Accord supplémentaire pour service sur site

4.1 Un partenaire de service rétablit la configuration seulement 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, sur la configuration des composants réseau, sur les données d'utilisateur et sur l'accès à Internet. Il est conseillé de sauvegarder la configuration au préalable 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
- Échange de l'appareil (si nécessaire)
- Restauration de la configuration via le fichier de configuration (si disponible)
- Établissement de la configuration de base selon la documentation (si disponible)
- Contrôle du fonctionnement du nouveau composant

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.

- 4.2 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.

5 Service de configuration

- 5.1 Un service de configuration de 0.5, 1, 2 ou 3 heures est inclu dans le Swiss Service Pack, selon la valeur du produit. Un technicien du support de Studerus AG gère la mise en service / la configuration d'un ou de plusieurs produits ZyXEL par un accès à distance. Afin que Studerus AG puisse effectuer la configuration de manière efficace et qualitative, le client doit créer les conditions requises selon check-list.

Studerus AG s'engage à traiter toute information associée à un service de configuration de manière confidentielle pour exclure toute utilisation abusive.

6 Responsabilité

- 6.1 La responsabilité pour les dommages matériels sous quelque forme que ce soit que Studerus AG a causés intentionnellement lors de l'accomplissement du contrat de Service Express est limitée à la somme maximale de CHF 100'000.
- 6.2 Studerus AG ne répond pas des retards ou des 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 AG 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 leurs services.

7 Généralités

- 7.1 Tout amendement, clause accessoire, notamment des garanties, et modification requiert la forme écrite.
- 7.2 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 peuvent être chargés au client.
- 7.3 Tout client a la possibilité de faire livrer l'appareil d'échange par une entreprise de transport à son gré ou d'aller le prendre en personne. Dans le cas précité, l'appareil d'échange sera a en une heure. Les frais de transport sont à la charge du client.
- 7.4 Studerus AG se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales des Swiss Service Pack en tout temps.
- 7.5 Les conditions générales et les contrats se basant sur les conditions générales sont soumis au droit suisse. Le tribunal compétent est Schwerzenbach.