

Service Level Agreement

Assisto – Die Vor Ort Garantie

Leistungsumfang

Die Assisto Vorort Garantie gilt für in der Schweiz erworbene Brother Geräte. Geräte welche mit Assisto abgedeckt werden können, sind in der sep. Geräteliste ersichtlich. Assisto gilt ausschliesslich für Geräte mit festem Standort in der Schweiz.

Dienstleistungsbereitschaft

Wartungsbereitschaft am Helpdesk: Mo*- Fr* 08.00 – 12.00 / 13.00 – 17.00

Reaktionszeit: spätestens am zweiten Arbeitstag*, Vorort 8.00 – 17.00

*Ausgenommen sind gesetzliche oder lokale Feiertage.

Nach erfolgtem Eingang der Servicemeldung nennt Ihnen Brother die genaue Reaktionszeit, diese richtet sich nach der Verfügbarkeit von Brother Ressourcen und der Entfernung zur nächsten Brother Service Niederlassung.

Leistungsbeschreibung

Mit Brother Assisto haben Sie, je nach gewählter Variante, während einem oder drei Jahren Anrecht auf Hardware Unterstützung. Die Garantieleistungen beinhalten Arbeit, Wegspesen und Ersatzteile um den einwandfrei funktionsfähigen Zustand der abgedeckten Hardware Produkte sicherzustellen.

Der Leistungsnehmer verpflichtet sich, Störungen dem Brother-Assisto-Helpdesk zu melden. Er ist bereit, bei der telefonischen Störungsdiagnose und allenfalls bei der Fehlerbehebung mitzuwirken. Die Unterstützung Vorort, einschliesslich Reparatur oder, falls nötig, Austausch oder Ersatzgerätstellung erfolgt nur wenn eine telefonische Störungsbehebung nicht möglich ist.

Umfeldbedingungen

Der Leistungsnehmer verpflichtet sich, Störungen dem Brother-Assisto-Helpdesk zu melden. Er ist bereit, bei der telefonischen Störungsdiagnose und allenfalls bei der Fehlerbehebung mitzuwirken. Wird der Fehler durch ein Verbrauchsmaterial verursacht, dessen Austausch in der Bedieneranleitung beschrieben ist, so wird dieses Verbrauchsmaterial dem Leistungsnehmer zugesandt, es erfolgt in diesem Fall kein Vororteinsatz. Der Leistungsnehmer stellt Brother die zur Erbringung der vereinbarten Wartungsleistungen nötigen Arbeitszeiten, Kommunikationseinrichtungen und Arbeitsplätze sowie den freien Zugang zu den unter Vertrag stehenden Geräten zur Verfügung. Bei Vertragsbeginn müssen sich die Geräte in einwandfreiem Zustand befinden. Falls bei Vertragsbeginn eine Herstellung des erforderlichen funktionsfähigen Zustandes nötig ist, kann Brother diese zu den üblichen Brother Konditionen in Rechnung stellen.

Der Kunde ist für den Einsatz von Verbrauchsmaterialien in den Geräten verantwortlich. Dienstleistungen, die durch vom Hersteller nicht genehmigte Verbrauchsmaterialien verursacht wurden, werden zu den üblichen Brother Konditionen in Rechnung gestellt. Ein Vertreter des Leistungsnehmers muss verfügbar sein, wenn Brother Leistungen vor Ort erbringt. Brother ist nicht verpflichtet, Dienstleistungen zu erbringen welche infolge von Fehlbedienung oder unsachgemässer Behandlung, Transport- oder Unfallschäden, höhere Gewalt, ungeeigneter Umgebungsbedingungen, Arbeiten die von Dritten ohne Brothers Genehmigung oder andere nicht von Brother zu verantwortenden Ursachen entstanden sind. Ebenfalls sind Dienstleistungen, welche im Zusammenhang mit den vorgeschriebenen Serviceintervallen entstehen, nicht durch Assisto abgedeckt. Dienstleistungen, welche aus genannten Ursachen hervorgehen, werden zu den üblichen Brother Konditionen für Weg, Arbeit und Material in Rechnung gestellt.

Haftung

Brother haftet nicht für Nichterfüllung oder Leistungsverzug infolge von Ursachen welche Brother nicht zu vertreten hat. Brother haftet nicht für Folgeschäden, einschliesslich von Schäden in Verbindung von Systemausfällen, Datenverlust, Wiederherstellung von Software, ersatzweiser Beschaffung von Produkten oder Dienstleistungen sowie entgangener Gewinn.

Vertragsdauer

Assisto muss spätestens 60 Tage nach Kauf des Gerätes erworben werden. Die Laufzeit von Assisto beginnt immer am Tag des Gerätekaufes und dauert bis zu dem auf dem im Zertifikat aufgedruckten Datum. Brother ist erst nach erfolgter Begleichung der mit dem Zertifikat zugestellten Rechnung verpflichtet, Leistungen im Zusammenhang mit Assisto zu übernehmen.

Kündigung

Brother kann den Vertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung kündigen, falls der Leistungsnehmer wesentliche Vertragsbedingungen verletzt.

Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Der Vertrag unterliegt schweizerischem Recht. Als Gerichtsstand wird CH-5400 Baden anerkannt. Mit der Bezahlung der Rechnung anerkennt der Vertragsnehmer die in im Vertag aufgeführten Bedingungen.