

Zertificon Hardware Services

Zertificon Produkte aus dem Zertificon Appliance- oder Hardwareportfolio enthalten eine Appliance Service Subscription. Diese erweitert die gesetzliche Garantiezeit auf bis zu 5 Jahre und einen "Next Business Day" Austausch-Service (NBD).

- Dauer**
- Die Service-Laufzeit wird durch den geltenden Supportvertrag bestimmt und beginnt mit dem Datum der Eingangsbestätigung oder dem Datum des Lieferscheins + 1 Tag. Erfolgt eine Inbetriebnahme seitens des Endkunden nicht spätestens 28 Tage nach Auslieferung, gewährt Zertificon auf Anfrage und in begründeten Fällen einen verzögerten Beginn der Service-Laufzeit. Ein verspäteter Service-Laufzeitbeginn ist nur gültig, wenn dieser schriftlich durch Zertificon bestätigt wurde.
- Leistungsumfang**
- Eine Inanspruchnahme des Austausch-Service setzt die Rücksendung eines aktuellen, ausgefüllten und unterschriebenen Return Merchandise Authorization-Formulares (RMA) voraus. Kunden erhalten das RMA-Formular auf Anfrage vom Zertificon Support. Antragsteller sind im Rahmen ihrer Möglichkeiten verpflichtet, bei Erstellung der Fehlerdiagnose mitzuwirken.
 - Bei defekter Hardware erfolgt die Zusendung der Ersatzhardware am nächsten Werktag, sofern ein gültiges RMA-Formular am vorherigen Werktag bis 14 Uhr (Ortszeit Berlin) via E-Mail oder Fax bei Zertificon eingegangen ist. Es besteht bei auszutauschender Hardware nur Anspruch auf gleichwertige (nicht auf neuwertige) Hardware. Sofern durch Zertificon ein RMA-Fall festgestellt werden konnte, erfolgt die Zusendung der Ersatzhardware durch und auf Kosten von Zertificon. Konnte Zertificon keinen RMA-Fall feststellen, hat der Kunde die Versandkosten und den einmaligen Techniker- Stundensatz von 165 € zu bezahlen. Die Rücksendung des defekten Gerätes an Zertificon oder seine Erfüllungsgehilfen erfolgt durch und auf Kosten des Endkunden innerhalb des im RMA-Formular festgelegten Zeitraumes.
 - Der Austausch beinhaltet ausdrücklich nur die Hardware. Die Installation des Betriebssystems und der Softwarekomponenten ist unter Mithilfe der gelieferten Softwaremedien und des Zertificon Supports vom Kunden oder dem betreuenden Partner auf eigene Kosten selbst vorzunehmen.
 - Die Reaktionszeiten sind lediglich Richtlinienzeiten und können in Einzelfällen (z.B. bei Störungen des Straßenverkehrs, bei schlechten Witterungsverhältnissen, bei nicht an das Bundes- und Landesstraßennetz angeschlossenen Standorten oder bei unverschuldet verzögerter Ersatzteilverfügbarkeit) variieren. Bei Inseln, die zur Bundesrepublik Deutschland gehören, können keine festgelegten Reaktionszeiten vereinbart werden.
- Leistungs-ausschlüsse**
- Peripheriegeräte (Maus, Tastatur etc.)
 - Defektes oder fehlerhaft installiertes Betriebssystem, Anwendersoftware oder fehlerhafte Treiber, die nicht durch Zertificon freigegeben wurden
 - Datenübernahme bei Austausch der Festplatte. Es wird in keinem Fall Verantwortung für evtl. Datenverlust übernommen
 - Dienstleistung zur Wartung der Appliance
 - Änderung der Gerätekonfiguration oder Umbauten
 - Instandsetzung auf Grund unsachgemäßer Behandlung oder Virenbefall
 - Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien (Akku, Batterie, Toner, Phosphorschicht von Bildschirmen, Schreib/Leseköpfe bei Streamern, Tastaturen usw.)
 - Behebung eventueller Softwarefehler von Drittprodukten (z.B. Virens Scanner)
- Haftung, Gewährleistung**
- Zertificon haftet nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Dies gilt auch für die Haftung von Erfüllungsgehilfen und anderen Hilfspersonen. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Zertificon nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde. Die Haftungsbeschränkung gilt für den Ersatz sämtlicher Schäden, soweit nicht Leben, Körper und Gesundheit betroffen sind.
 - Sachmängelgewährleistung bei werkvertraglichen Supportleistungen: Zertificon ist berechtigt, den Mangel im Wege der Nachbesserung zu beseitigen, wobei mindestens zwei Nachbesserungsversuche zu gewähren sind.
- Einsatzbedingungen**
- Störungsannahme innerhalb des üblichen Servicezeitraumes:
Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) von 9.00 – 18.00 Uhr
- Hotline:** +49 (0)30 5900300-50
Fax: +49 (0)30 5900300-99
E-Mail: support@zertificon.com