

1.0 Zusammenfassung

Inhaltsverzeichnis

1.0 Executive Summary

2.0 Leistungen und Vorteile

3.0 Die Serviceleistungen

4.0 Voraussetzungen

5.0 Rechte und Pflichten der Vertragspartner

6.0 Geschäftsbe- dingungen

“Service Pack Garantieerweiterung” bietet Anwendersicherheit und Schutz bei Produktausfällen über die Dauer der Standard-Herstellersgarantie hinaus. Nach Ablauf der Garantiezeit der Standard-Herstellersgarantie für Ihr USV-System tragen Sie als Kunde bei einem Ausfall Ihrer Stromschutzlösung das Risiko für einen Verlust des Stromschutzes und ungeplante hohe Reparaturkosten.

Durch den Kauf des APC “Service Pack Garantieerweiterung” können Sie die Standard-Herstellersgarantie je nach Service Pack nahtlos um ein bis drei Jahre verlängern.

“Service Pack Garantieerweiterung” beinhaltet Gewährleistung für die Reparatur oder den Austausch Ihres APC-Produkts einschließlich der Batterie.

Kunden, die “Service Pack Garantieerweiterung” online registrieren, haben viele zusätzliche Vorteile, wie z. B.: 5 x 8 Telefon-Support durch den APC Kunden-Service, eine eigene gebührenfreie Service-Rufnummer, vorrangige Anrufbearbeitung und Lieferung von Ersatzteilen oder –geräten.

Die “Service Pack Garantieerweiterung” kann innerhalb der Gültigkeit der Standard-Herstellersgarantie jederzeit erworben und die Garantiezeit auf bis zu sechs Jahre ausdehnen (je nach Herstellersgarantie für das entsprechende Produkt).

2.0 Leistungen und Vorteile

Leistungen	Vorteile
1 oder 3 Jahre Garantieverlängerung zusätzlich bei Produktausfall	Anwendersicherheit und Komplettschutz im Standard der Herstellersgarantie für eine Dauer von bis zu sechs Jahren.
Telefon-Support unter gebührenfreier Service-Rufnummer	Service Pack-Kunden steht eine gebührenfreie Service-Rufnummer sowie vorrangige Anrufbearbeitung zur Verfügung. Die telefonischen Anfragen werden von geschulten Mitarbeitern professionell bearbeitet.
Lieferung von Ersatzteilen und -geräten	Service Pack-Kunden werden bei der Ersatzteillieferung bevorzugt behandelt, das heißt, Austausch-USV-Systeme, -Batterien oder Ersatzteile werden umgehend zum Kunden geliefert. APC übernimmt die Kosten für die Rücksendung der benutzten USV-Systeme oder Batterien des Kunden.
Garantiebescheinigung für Ihren Service	Als Service erhält der Kunde per E-Mail eine Garantiebescheinigung mit einer detaillierten Beschreibung der vereinbarten Serviceleistungen sowie dem Ablaufdatum der Garantiezeit.
Auswahl unter verschiedenen Garantiezeiten	Die Ein-Jahres-Garantie ist die kostengünstigste Lösung, während die Drei-Jahres-Option das beste Preis-Leistungsverhältnis bietet.

3.0 Die Serviceleistungen

Die einzelnen Aufgaben im Zusammenhang mit diesem Service sind in untenstehender Tabelle beschrieben. Die Durchführung dieser Leistungen übernimmt APC.

Garantie	
Aufgaben	Beschreibung
Bereitstellung des "Service Pack Garantieerweiterung"	Das "Service Pack Garantieerweiterung" enthält die CD zur Service-Registrierung und die Registrierungskennziffer für die Online-Aktivierung des Garantieanspruchs.
	Die CD enthält weiterhin eine Anleitung für die Registrierung, das vorliegende Dokument, die Kontaktdaten des Kunden-Service und Informationen zur Herstellergarantie.
Erstellung des Garantieanspruchs	Sobald ein Service Pack online registriert wird, erfasst APC den Garantieanspruch mit verlängerter Garantiezeit und sendet dem Kunden per E-Mail eine Garantiebescheinigung zu.
Bereitstellung von Telefon-Support speziell für Service Pack-Kunden	APC stellt für Service Pack-Kunden kostenfreien technischen Telefon-Support bereit.
Bereitstellung von Gewährleistungen für die Garantieverlängerung	"Service Pack Garantieerweiterung" beinhaltet Gewährleistung für die Reparatur oder den Austausch Ihres APC Produkts einschließlich der Batterie.
	Im Schadensfall stellt APC nach eigenem Ermessen ein Ersatzgerät, eine neue Batterie oder neue Teile bereit.
	APC liefert Ersatzteile bzw. -geräte umgehend zum Kunden und stellt einen vorbereiteten Versandaufkleber für die unfreie Rücksendung des defekten USV-Systems oder der defekten Batterie des Kunden bereit.

4.0 Voraussetzungen

Für die Erfüllung der beschriebenen Aufgaben müssen folgende Voraussetzungen auf jeden Fall erfüllt sein:

- Der Kunde hat ein "Service Pack Garantieerweiterung" für ein APC Ein-Phasen-USV-System erworben.
- Der Kunde hat ein "Service Pack Garantieerweiterung" erworben und die Garantie ordnungsgemäß online registriert.
- Der Kunde hat ein "Service Pack Garantieerweiterung" für ein USV-System innerhalb der Gültigkeit der Herstellergarantie erworben.
- Die Garantiezeit der Standard-Herstellergarantie bzw. der Garantieverlängerung ist noch nicht abgelaufen.
- Die maximale Dauer der Garantiezeit beträgt sechs (6) Jahre für Produkte mit Drei-Jahres-Herstellergarantie (3 + 3), fünf (5) Jahre für Produkte mit Zwei-Jahres-Herstellergarantie (2 + 3) und vier (4) Jahre für Produkte mit Ein-Jahres-Herstellergarantie (1 + 3).

Die nachfolgenden Positionen sind im Rahmen dieser Garantie nicht abgedeckt. Bitte setzen Sie sich mit einem autorisierten Vertriebsmitarbeiter von APC in Verbindung, wenn Sie weitere Informationen zu diesen Themen wünschen.

- Produkte anderer Hersteller
- Drei-Phasen-Produkte
- Werksverträge/Vor-Ort-Service?

5.0 Rechte und Pflichten der Vertragspartner

Im Folgenden werden die Rechte und Pflichten zwischen APC und dem Kunden als Vertragspartnern erklärt.

5.1 PFLICHTEN VON APC

- Bereitstellung der Warensendung "Service Pack Garantieerweiterung" .
- Erstellung der APC Garantiebescheinigung.
Bereitstellung des Rund-um-die-Uhr-Telefon-Supports speziell für Service Pack-Kunden.
- Durchführung der kostenfreien Lieferung von Ersatz-USV-Systemen, -Batterien oder -teilen an den Kunden am nächsten Arbeitstag und Rücksendung von Kundengeräten und -teilen an APC.

5.2 PFLICHTEN DES KUNDEN

- Umgehende Online-Registrierung des Garantieanspruchs für das erworbene Service Pack.
- Kontaktaufnahme mit dem APC Service Pack Kunden-Support im Störfall.
- Benennung eines Ansprechpartners im Kundenunternehmen für die Dauer der Garantiezeit.
- Benennung eines Ansprechpartners für die Annahme von Ersatzteil- und -gerätelieferungen.
- Verwendung der vorfrankierten Versandaufkleber von APC für die Rücksendung von USV-Systemen oder Batterien.

6.0 Geschäftsbedingungen

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Schneider Electric CPCS.

© 2007. Alle Rechte vorbehalten. Alle APC Marken sind im Besitz der American Power Conversion. Alle andere Marken sind im Besitz ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der Spezifikationen vorbehalten.

Haftungsausschlussklausel: Die Angaben in diesem Dokument haben zum gegenwärtigen Zeitpunkt Gültigkeit. Änderungen vorbehalten.