

MPS Garantie – Onsite Next Business Day

Die MPS Vor-Ort Garantie wird durch ein Brother MPS Service Pack aktiviert und gilt für Brother Geräte, welche in Rahmen eines MPS-Vertrages (MPS: Managed Print Service) in der Schweiz, bzw. im Fürstentum Liechtenstein betrieben werden.

Leistungsbeschreibung

Die Garantieleistungen beinhalten Arbeitszeit, Ersatzteile und Wegspesen, bzw. falls erforderlich, Geräte austausch oder Ersatzgerätstellung. Die Garantieleistungen beziehen sich nicht nur auf reine Störungsbehebung gemäss den Brother Allgemeinen Garantiebestimmungen, sondern schliessen auch Wartungsarbeiten an periodisch auszutauschenden Verschleisssteilen mit ein. Brother kann die Wartungs- und Reparaturarbeiten nach Wahl selbst erbringen oder einen Dritten beauftragen. In diesem Fall bleibt die Verantwortlichkeit für die Erfüllung von Wartungs- und Reparaturarbeiten in jedem Fall bei Brother.

Die Störungen werden von Kunden im MPS-Portal erfasst. Handelt es sich bei dem betreuenden MPS-Händler um einen autorisierten Brother Service Partner, kann die Störung auch direkt dem Händler gemeldet werden.

Der Kunde ist bereit, bei der telefonischen Störungsdiagnose und allenfalls bei der Fehlerbehebung mitzuwirken. Die Unterstützung Vor-Ort erfolgt nur wenn eine telefonische Störungsbehebung nicht möglich ist. Wird der Fehler durch ein Verbrauchsmaterial verursacht, oder ein anderes Teil dessen Austausch in der Bedienungsanleitung beschrieben ist, so wird dieses Teil dem Leistungsnehmer zugesandt, es erfolgt in diesem Fall kein Vor-Ort-Einsatz.

Der Kunde stellt Brother, oder einem durch Brother beauftragten Dritten zwecks Erbringung der Garantieleistung an dem unter Garantie stehenden Gerät einen freien Zugang, die nötigen Arbeitszeiten, Kommunikationseinrichtungen und Arbeitsplatz zur Verfügung.

Brother ist nicht verpflichtet, Dienstleistungen zu erbringen welche infolge von Fehlbedienung, oder unsachgemässer Behandlung, Transport- oder Unfallschäden, höherer Gewalt, ungeeigneter Umgebungsbedingungen, Arbeiten, die von Dritten ohne Brothers Genehmigung oder andere nicht von Brother zu verantwortenden Ursachen entstanden sind. Dienstleistungen, welche aus den genannten Ursachen hervorgehen, werden zu den üblichen Brother Konditionen für Weg, Arbeit und Material in Rechnung gestellt.

Dienstleistungsbereitschaft

Dienstleistungsbereitschaft am Helpdesk und Vor-Ort: Mo* - Fr* 8.00 – 12.00 / 13.00 – 17.00 Uhr.

**) Ausgenommen sind gesetzliche oder lokale Feiertage.*

Die Reaktionszeit "Next Business Day" (der nächste Arbeitstag nach Eingang der Servicemeldung bis 12:00 Uhr) bezieht sich auf das Erscheinen des Technikers am Gerätestandort und wird beeinflusst durch die effektive Verfügbarkeit von Brother Ressourcen, bzw. die Entfernung zur nächsten Brother Service Niederlassung. Bei Berg- und Randregionen, welche durch den Techniker schwer erreichbar sind (sehr lange Anfahrtszeit, Bergbahnen, Gondeln etc.), kann sich die Reaktionszeit zusätzlich um die Extrareisezeit verlängern.

Wird seitens Kunden die Störungsmeldung ausserhalb der Dienstleistungsbereitschaft eingereicht, so beginnt die Reaktionszeit ab dem nächstmöglichen Zeitpunkt der Dienstleistungsbereitschaft.