

Supportleistungen der LANCOM Systems GmbH

LANCOM Systems GmbH (im Folgenden: LANCOM) gewährt registrierten Fachhändlern im Rahmen des Partnerprogramms und Endkunden ab dem 01.12.2017 folgende Supportleistungen für LANCOM-Produkte.

1. Kostenfreie Supportleistungen (LANCOM Support) für registrierte Fachhändler

- a) Der LANCOM Support beinhaltet folgende Leistungen in deutscher und englischer Sprache:
 - (1) Technische Rückfragen zu einem LANCOM Produkt
 - (2) Hilfestellungen bei konkreten Konfigurationsproblemen durch Darstellung häufiger Konfigurationsfehler
 - (3) Anleitung des Kunden zur Erstellung von Standardkonfigurationen anhand einer Wissensdatenbank.
 - (4) Unterstützung bei der Diagnose und Lösung von technischen Problemen anhand der vorliegenden Konfiguration und aufgezeichneter Traces, deren Ursache im Verhalten der LANCOM Produkte vermutet werden
 - (5) Abwicklung des RMA Prozesses
- b) Die Supportleistungen werden über das Webportal www.lancom.de/support, telefonisch und über E-Mail erbracht.
- c) Die Reaktionszeit und Bearbeitungsdauer richtet sich nach dem Anfragevolumen, den verfügbaren Servicetechnikern sowie dem Partnerstatus des Anfragenden.
- d) Es besteht kein Anspruch auf die tatsächliche Lösung des angefragten Problems.
- e) LANCOM reserviert sich das Recht Supportleistungen in Rechnung zu stellen, falls ein Fehler ausschließlich durch den Kunden oder dessen Netzwerk verursacht wurde.

2. Kostenfreie Supportleistungen (LANCOM Support) für Endkunden

- a) Der primäre Ansprechpartner ist grundsätzlich der jeweilige Fachhändler bzw. die Bezugsquelle.
- b) LANCOM stellt zusätzlich einen Online-Endkundensupport in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung. Anfragen von Fachhandelspartnern werden jedoch priorisiert bearbeitet, daher kann keine Reaktionszeit garantiert werden.
- c) Die Supportleistungen werden über das Webportal www.lancom.de/support erbracht.
- d) Es besteht kein Anspruch auf die tatsächliche Lösung des angefragten Problems.

3. Erweiterte Leistungen im Rahmen von kostenpflichtigen LANCOM Support Leistungen

- a) Darüber hinaus bietet LANCOM ergänzend folgende kostenpflichtige Supportleistungen in deutscher und englischer Sprache an:
 - (1) Konfiguration von LANCOM Produkten
 - (2) Überprüfung von durch Dritte erstellte Konfigurationen, pauschal oder mit definierten Schwerpunkten wie Sicherheit oder Verfügbarkeit von Diensten
 - (3) Beratungen zum Netzdesign und Einrichtung, auch komplexer Szenarien, remote durch LANCOM (Dabei kann Schulung der Kunden erfolgen)
 - (4) Erstellung von Offline-Konfigurationen, die durch den Kunden eingespielt werden
 - (5) Erstellung einer WLAN Ausleuchtung anhand von Gebäudeplänen
 - (6) Verkürzte Reaktionszeiten (SLAs)
 - (7) Erreichbarkeit außerhalb der Supportzeiten
- b) Diese Produkte können auf der Webseite unter www.lancom.de/support-produkte eingesehen werden. Ein Angebot für die hier genannten Supportleistungen kann unter services@lancom.de angefordert werden.

4. Haftungsbeschränkungen

- a) Im Rahmen dieser Support-Leistung haftet LANCOM nicht für entgangenen Gewinn, sonstige Vermögensschäden z.B. aufgrund von Ausfallzeiten, Fahrtkosten, Aufwendungen für Leih- oder Mietgeräte, mittelbare Schäden, Folgeschäden oder ähnliches.

5. Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der LANCOM Systems GmbH

Sämtliche hier genannte Supportleistungen erfolgen, falls nicht anders vertraglich vereinbart, ausschließlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der LANCOM Systems GmbH.

Würselen 01.12.2017



Gregor Siegert
Director Customer Services