



swisscom

1 Anwendungsbereich

Swisscom bietet diverse Dienstleistungen unter den Namen Amico und Amico Plus an.

Amico

Amico ist ein Service von Swisscom (Schweiz) AG (nachfolgend «Swisscom» genannt), bestehend einerseits aus der Installationsunterstützung bei Geräten und Programmen sowie andererseits aus der Unterstützung bei Problemen mit Computern, Heimnetz und Handys. Die Dienstleistungen des Service Amico stehen jeder in der Schweiz wohnhaften Person zur Verfügung und werden dem Kunden pro Einsatz verrechnet (Service Amico unter www.swisscom.ch/amico abrufbar).

Amico Plus

Einen Teil der Dienstleistungen des Service Amico bietet Swisscom auch innerhalb des Service Amico Plus an. Amico Plus umfasst die Unterstützung bei Problemen mit Computern und Handys, und die entsprechenden Leistungen stehen nur Swisscom Internetkunden (DSL) gegen die Entrichtung eines Jahresbeitrags zur Verfügung. Für die einzelne Leistung fallen nicht die vollen Kosten von Amico an, sondern lediglich ein Selbstbehalt pro bezogene Leistung (Preise unter www.swisscom.ch/amico abrufbar).

Gegenstand der vorliegenden Angebotsbedingungen ist der Service Amico Plus. Der Kunde akzeptiert mit seiner Bestellung von Amico Plus neben diesen Angebotsbedingungen gleichzeitig ergänzend die Angebotsbedingungen von Amico (unter www.swisscom.ch/amico abrufbar).

2 Leistungen von Swisscom

Allgemein

Amico Plus stellt dem Kunden zu fixen jährlichen Kosten und einem Selbstbehalt pro Einsatz (Preise unter www.swisscom.ch/amico abrufbar) die nachfolgenden Leistungen zur Verfügung:

- > Unterstützung bei Problemen und Fragen zum Windows-Betriebssystem (XP, Vista, Windows 7) oder Mac (ab OS 10.4), zu Anwendungssoftware (wie Microsoft Office, OpenOffice, Adobe Acrobat, Outlook, Internet Explorer, Firefox, iTunes) sowie Internetanwendungen (wie beispielsweise Facebook).
- > Unterstützung bei Problemen und Fragen bei der Einrichtung neuer Geräte wie Drucker etc. im Heimnetzwerk bzw. der Erweiterung des Heimnetzwerkes generell.
- > Unterstützung beim Einrichten oder bei der Reparatur eines oder mehrerer bestehender E-Mail-Konten in einem E-Mail-Programm (z.B. Microsoft Outlook).
- > Unterstützung bei der Vorbeugung hinsichtlich Viren- oder Spywarebefall (Einrichtung Virenschutzprogramm, Konfiguration der Firewall, Computer-Sicherheitsüberprüfung).
- > Unterstützung bei der Synchronisation von Smartphones mit dem Computer (Musik, Fotos, Videos und Adressen). Dies für die Betriebssysteme Android, Windows Phone 7 und iOS.
- > Weitere individuelle Probleme und Fragen rund um Computer, Heimnetz und Handy in Absprache mit dem Amico Experten.

Diese Leistungen und die spezifischen Konditionen sind auch auf www.swisscom.ch/amico abrufbar. Besteht Unklarheit darüber, ob eine erwünschte Leistung in den Leistungsumfang von Amico Plus fällt, so kann dies mit dem Amico Team abgeklärt werden. Die Kontaktadressen finden sich auf www.swisscom.ch/amico.

Einsatz des Experten

Der Einsatz des Experten erfolgt zurzeit telefonisch via Fernzugriff auf den Computer des Kunden. Der Einsatz eines Experten in einem Shop ist

Angebotsbedingungen Amico Plus

zurzeit in Planung. Ob ein Einsatz in den Leistungsumfang von Amico Plus fällt sowie wie und wo der Einsatz erfolgt, steht im Ermessen von Swisscom.

Keine Erfolgsgarantie

Swisscom steht für eine sorgfältige Leistungserbringung ein. Der Kunde hat jedoch keinen Anspruch auf die Erbringung einer spezifischen Leistung. Swisscom gibt ausdrücklich keine Erfolgsgarantie (zu den Garantien siehe Angebotsbedingungen von Amico).

Nicht inbegriffene Leistungen

Nicht Gegenstand von Amico Plus sind die übrigen Leistungen aus dem Angebot von Amico. Insbesondere gehören Leistungen, welche einen Besuch eines Experten vor Ort beim Kunden erforderlich machen, sowie der Besuch desselben nicht zu den Leistungen von Amico Plus. Diese müssen separat vergütet werden, selbst wenn das Problem auf andere Weise nicht gelöst werden kann. Für welche Anfragen dies der Fall ist, liegt im Ermessen von Swisscom.

Geltungsbereich Amico Plus

Die Services von Amico Plus können nur von der Person, die das Abonnement gelöst hat, und nur für maximal 3 Computer, 3 Handys und die üblichen Peripheriegeräte, die im Besitz dieser Person sind, in Anspruch genommen werden.

Maximaler Leistungsumfang

Amico Plus darf maximal für 12 Einsätze à jeweils bis zu 45 Minuten pro Jahr in Anspruch genommen werden. Pro Einsatz kann ein Thema behandelt werden. Falls ein Einsatz länger als 45 Minuten dauert, wird ein zweiter Einsatz in Abzug gebracht. Verlangt der Kunde nach 12 Einsätzen weitere Einsätze, kann Swisscom dem Kunden den vollen Betrag für jeden weiteren Einsatz in Rechnung stellen (Preise unter www.swisscom.ch/amico abrufbar).

Der Kunde ist nicht befugt, die Dienstleistungen von Amico Plus für Geräte von Drittpersonen in Anspruch zu nehmen.

3 Leistungen des Kunden

Die Nutzung des Service Amico Plus setzt voraus, dass der Kunde über einen Swisscom Internetzugang (DSL) verfügt.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Experte die Problemlösung telefonisch via Fernzugriff auf den Computer des Kunden vornehmen darf und dass der Einsatz am Telefon nur erbracht werden kann, wenn der Kunde den Fernzugriff auf seinen Computer zulässt. Verweigert der Kunde den Fernzugriff, wird der Experte die angeforderte Leistung nicht ausführen.

Die weiteren Mitwirkungspflichten sind in den Angebotsbedingungen von Amico geregelt.

4 Rechnungsstellung

Der Jahresbeitrag von Amico Plus wird zu Beginn der Laufzeit und danach jährlich gemeinsam mit dem Internetanschluss (DSL) von Swisscom über die Rechnung des Anschlusses, auf welchem der Internetanschluss installiert wurde, in Rechnung gestellt. Der Kunde ist für die Einholung der Zustimmung des Netzzanschlusskunden zu diesem Vertrag verantwortlich, falls er mit diesem nicht identisch ist.

5 Besondere Bestimmungen

Kein Anspruch auf den Bezug von Amico Plus

Die DSL-Kunden von Swisscom haben keinen Anspruch auf den Bezug der Dienstleistung Amico Plus, da sie aus technischen Gründen nicht allen DSL-Kunden zur Verfügung gestellt werden kann.

Einstellung des Angebots

Swisscom kann den Service Amico Plus jederzeit beenden. In diesem Fall werden die Jahresgebühren pro rata zurückbezahlt.

Änderungen der Dienstleistung, Preise und Angebotsbedingungen

Swisscom behält sich vor, die Dienstleistung, die Preise und die Angebotsbedingungen jederzeit anzupassen. Änderungen gibt Swisscom dem Kunden in geeigneter Weise bekannt.

Erhöht Swisscom Preise so, dass sie zu einer höheren Gesamtbela stung des Kunden führen, oder ändert Swisscom den Vertrag erheblich zum Nachteil des Kunden, kann der Kunde den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen. Preisanpassungen infolge Änderung der Abgabesätze (z.B. Erhöhung der Mehrwertsteuer) gelten nicht als Preiserhöhungen und berechtigen nicht zur Kündigung.

Swisscom behält sich vor, die Angebotsbedingungen jederzeit anzupassen. Swisscom informiert die Kunden in geeigneter Weise vorgängig über Änderungen der Angebotsbedingungen. Sind die Änderungen für den Kunden nachteilig, kann er bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin den Vertrag mit Swisscom ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen.

6 Vertragsdauer und vorzeitige Vertragsbeendigung

Durch Bezahlung des Amico Plus-Jahresbeitrages kommt der Vertrag zustande, mit Rückwirkung auf den Zeitpunkt der Bestellung (Online-Registration oder Bestellung am Telefon). Wenn der Kunde den Amico Plus-Jahresbetrag für das Folgejahr bezahlt, verlängert sich der Vertrag um ein Jahr, unmittelbar anschliessend an das abgelaufene Vertragsjahr. Dasselbe gilt, wenn der Kunde im ersten Quartal nach Ablauf des Vertragsjahres (aber vor Bezahlung des Jahresbeitrages) eine Amico Plus-Dienstleistung in Anspruch nimmt.

August 2012