



Bestimmungen «Protection Plus»

Ausgabe 04.2020

1 Geltungsbereich

Voraussetzung für den Abschluss einer «Protection Plus» (nachstehend «Garantieerweiterung» oder «erweiterte Garantie») ist ein neues Mobiltelefon oder Tablet, welches über einen Verkaufskanal der Swisscom gekauft wurde, über die übliche 2-Jahresgarantie von Swisscom (nachstehend «Standardgarantie») verfügt und einen maximalen Neupreis (ohne Abo) von CHF 2000.– aufweist.

2 Umfang erweiterten Garantiefälle

Als erweiterte Garantiefälle gelten plötzliche, unvorhergesehene Beschädigungen von aussen. Ebenso als erweiterter Garantiefall gelten unter den Voraussetzungen von Ziffer 3 die Anschluss- und Verbindungskosten bei Diebstahl.

Keine erweiterten Garantiefälle sind namentlich:

- ✓ Diebstahl;
- ✓ Verlust (Liegenlassen, Verlieren oder Verlegen; darunter fallen auch Geräte, die nicht mehr beigebracht werden können);
- ✓ Schäden infolge von allmählicher Einwirkung von Temperatur und Witterungseinflüssen;
- ✓ Schäden infolge von Abnutzung und Verschleiss;
- ✓ Schäden infolge von Zerkratzen, Absplittern oder Lackschäden;
- ✓ Schäden infolge von Veruntreuung oder Unterschlagung;
- ✓ Schäden infolge von Beschlagnehmung, Wegnahme, Beschädigung oder Vernichtung durch staatliche Organe;
- ✓ Schäden an Geräten, für welche die Standardgarantie erloschen ist;
- ✓ Schäden aufgrund von Eingriffen, die nicht durch Swisscom oder ohne deren Zustimmung vorgenommen wurden;
- ✓ Schäden, welche durch die Standard- oder Herstellergarantie abgedeckt sind.

3. Anschluss- und Verbindungskosten bei Diebstahl

Swisscom übernimmt unter den nachfolgenden Voraussetzungen bis zu einem Maximalbetrag von CHF 2000.– Anschluss- und Verbindungskosten, welche dem Kunden nach einem Diebstahl des Geräts durch missbräuchliche Nutzung (Gesprächsübermittlung, SMS, MMS, Datentransfer und Datenübertragung, Auf- und Herunterladen von Daten etc.) entstehen.

Für diese Übernahme muss der Kunde (kumulativ):

- ✓ im Umgang mit dem Gerät die allgemein gebotene Sorgfaltspflicht beachtet haben;
- ✓ der zuständigen Polizeistelle den Diebstahl anzeigen;
- ✓ Swisscom innerhalb von 48 Stunden benachrichtigen und die SIM-Karte sperren lassen (Kontaktnummer von Swisscom 0800 800 800).

4. Bei Vorliegen eines erweiterten Garantiefalls

Liegen beim Gerät innerhalb der Dauer der Standardgarantie ein erweiterter Garantiefall und kein Ausschlussgrund (Ziffern 5 und 8) vor, gilt Folgendes:

- ✓ Der Kunde kann sich an die Verkaufsstelle oder an den entsprechenden Kundendienst von Swisscom wenden. Bringen und Abholen des Gerätes gehen zu Lasten des Kunden;
- ✓ Der Kunde trägt pro Garantiefall einen Eigenbehalt von CHF 70.– pro Gerät mit einem Neupreis (ohne Abo) bis CHF 849.99 bzw. CHF 100.– pro Gerät mit einem Neupreis (ohne Abo) ab CHF 850.–;
- ✓ Der Wert der Garantieleistung ist während der Vertragsdauer gesamthaft auf den Kaufpreis (Neuwert) eines zum Zeitpunkt des Garantiefalls identischen Geräts, maximal jedoch auf CHF 2000.– beschränkt;
- ✓ Swisscom wird nach ihrer eigenen Wahl entweder das Gerät reparieren oder es ersetzen (Ersatzgerät);
- ✓ Bei Vorliegen eines erweiterten Garantiefalls gelten bei einer Reparatur die Ziffern 1-3 der Reparaturbedingungen von Swisscom. Es wird insbesondere auf die Datensicherungspflichten in Ziffer 2 der Reparaturbedingungen hingewiesen;
- ✓ Ersetzt Swisscom das Gerät, kann es sich beim Ersatzgerät um ein neues oder neuwertig revidiertes und um ein identisches oder gleichwertiges Gerät handeln. Die ersetzten Geräte/Teile gehen in das Eigentum von Swisscom über. Gibt der Kunde ein solches ersetztes Gerät nicht innert der von Swisscom gesetzten Frist zurück, ist Swisscom berechtigt, den aktuellen Neuwert des Gerätes in Rechnung zu stellen.

5. Garantieausschlüsse und -einschränkungen

Die Garantieleistung ist ausgeschlossen oder ihr Umfang wird herabgesetzt, wenn der Kunde beim Umgang mit dem Gerät nicht die nötige

Sorgfalt walten lassen, insbesondere die nach den Umständen gebotenen Massnahmen zum Schutz des Geräts nicht getroffen hat. Kein Garantieausschluss bzw. keine Garantieeinschränkung erfolgt, wenn der Kunde nachweist, dass sein Verhalten den Eintritt des erweiterten Garantiefalls und den Umfang und die Feststellung des Schadens nicht beeinflusst hat.

Vorbehalten bleiben weiter die Bestimmungen zum Zahlungsverzug (Ziffer 8).

Swisscom erbringt keine Leistungen mehr, wenn der kumulierte Betrag der erbrachten Leistungen bei einem oder mehreren Garantiefällen zusammen den Listenpreis des Gerätes übersteigt oder bei Diebstahl bzw. Verlust des Gerätes.

Die erweiterte Garantie ist ausgeschlossen bei kriegerischen Ereignissen, Neutralitätsverletzungen, Revolution, Rebellion, Aufstand, Terrorismus, inneren Unruhen – das sind Gewalttätigkeiten gegen Personen oder Sachen bei Zusammenrottungen, Krawallen oder Tumulten – und den dagegen ergriffenen Massnahmen, bei Erdbeben, vulkanischen Eruptionen oder Veränderungen der Atomstruktur, ausser der Kunde weist nach, dass der erweiterte Garantiefall in keinem Zusammenhang mit diesen Ereignissen steht.

6. Beginn und Dauer der erweiterten Garantie

Die erweiterte Garantie beginnt am Tag der Übergabe des gekauften Geräts bzw. des Versands des gekauften Geräts. Sie hat eine feste Laufzeit von 24 Monaten. Nach Ablauf der ersten 12 Monate kann der Kunde die erweiterte Garantie jedoch jederzeit auf Ende des laufenden Monats kündigen, sofern er keinen Schadenfall angemeldet hat.

Die maximale Laufzeit der erweiterten Garantie ist nie länger als die eigentliche Gerätegarantie.

Macht der Kunde von seinem 14-tägigen Rückgaberecht Gebrauch, wird die erweiterte Garantie auf den Zeitpunkt der effektiven Rückgabe des Geräts an Swisscom beendet und sind die bis dahin anfallenden Gebühren werden anteilmässig (pro rata temporis) geschuldet.

7. Gebühr

Der Preis (Gebühr) für die erweiterte Garantieleistung wird bei Vertragsabschluss fällig, jedoch von Swisscom periodisch (monatliche oder zweimonatliche Raten) in Rechnung gestellt.

8. Zahlungsverzug

Bei Zahlung per Rechnung sind die von Swisscom vorgegebenen Fristen einzuhalten. Tritt ein erweiterter Garantiefall während eines Zahlungsverzugs ein, hat der Kunde keinen Anspruch auf Garantieleistungen. Im Falle eines Zahlungsverzugs ist Swisscom berechtigt, den Vertrag ausserordentlich zu kündigen. Zahlt der Kunde die ausstehenden Raten vor der Kündigung durch Swisscom, läuft der erweiterte Garantievertrag weiter und es liegt mit Bezug auf später eintretende erweiterte Garantiefälle kein Garantieausschluss infolge Zahlungsverzugs mehr vor.

Hat der Kunde Zahlungsrückstände und erfolgt die ausserordentliche Kündigung durch Swisscom im ersten Vertragsjahr, werden dem Kunden alle bis zum Ablauf der 12 Monate ausstehenden Raten in Rechnung gestellt. Auch im Falle der Bezahlung dieser Zahlungsrückstände besteht nach der Kündigung kein Vertrag mehr und erweiterte Garantieleistungen sind somit ausgeschlossen.

Hat der Kunde Zahlungsrückstände und erfolgt die ausserordentliche Kündigung durch Swisscom nach Ablauf der ersten 12 Monate, werden dem Kunden alle bis zur sofortigen Vertragsbeendigung ausstehenden Raten in Rechnung gestellt.

9. Zusammenarbeit mit AXA

Swisscom arbeitet im Rahmen der Erbringung der Garantieerweiterung «Protection Plus» (insbesondere in den Bereichen Qualitätskontrolle und Absicherung des finanziellen Risikos) mit der AXA Versicherungen AG (AXA) zusammen. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass die AXA diejenigen Kundendaten erhält,

- ✓ die sie für Kontroll- und Statistikzwecke benötigt;
- ✓ die es AXA ermöglichen, den Kunden während der Dauer und am Ende der erweiterten Garantie zu kontaktieren, um ihn auf eine mögliche Nachfolgelösung der Garantieleistung hinzuweisen.

10. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Für Streitigkeiten aus dem erweiterten Garantievertrag sind die ordentlichen schweizerischen Gerichte zuständig. Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht.