



SLA003 - Supportgarantie

Stand: 15.02.2008

Da wir bei IPAX von der Qualität unserer Dienstleistungen absolut überzeugt sind, können wir uns erlauben Ihnen folgende Servicegarantie zu geben.

Supportgarantie

IPAX steht für schnellen und kompetenten Support. Aus diesem Grund garantieren wir eine Bearbeitung von Supportanfragen innerhalb von 24 Stunden. Leider können wir aufgrund der Unvorhersehbarkeit der möglichen Probleme keine Garantie für die Zeit bis zur Lösung des der Anfrage zugrundeliegenden Problems geben. Wir möchten aber darauf hinweisen, dass Supportanfragen bei uns in der Regel innerhalb von wenigen Stunden, teilweise Minuten bearbeitet und die darin geschilderten Probleme größtenteils sofort gelöst werden.

Supportanfragen, für welche diese Garantie gilt, müssen

- über das IPAX Webinterface (<http://www.ipax.at/support.0.html>) abgesendet werden,
- in deutscher oder englischer Sprache verfasst und verständlich formuliert sein,
- einen Bezug zu den von IPAX dem Kunden bereitgestellten Leistungen aufweisen,
- den Namen oder die Kundennummer des Kunden beinhalten,
- eine korrekte und funktionstüchtige E-Mail Adresse für die Antwort beinhalten und
- bei Antworten oder Zusatzfragen, welche sich auf vorhergehende Supportanfragen beziehen, ist zusätzlich die Ticketnummer dieser Anfrage anzugeben.

Nach dem Absenden der Supportanfrage wird dieser zur Identifikation eine einzigartige Nummer (Ticketnummer) zugewiesen und der Kunde erhält eine automatisierte Bestätigung, dass die Anfrage bei uns eingelangt ist.

Die Zeitspanne für die Bearbeitung der Supportanfrage bemisst sich von dem Zeitpunkt an dem die automatisierte Eingangsbestätigung an den Kunden gesendet wurde, bis zu dem Zeitpunkt an dem eine entsprechende Antwort eines Mitarbeiters von IPAX an den Kunden gesendet wird. Beide Zeitpunkte werden von uns protokolliert. Wann die Antwort E-Mail dem Kunden über das E-Mail System zugestellt bzw. von diesem abgerufen wird ist für die Zeitmessung unerheblich.

Übersteigt diese Zeitspanne 24 Stunden (1440 Minuten) wird dem Kunden eine Gutschrift gewährt. Ausgenommen von der Zeitmessung sind gesetzliche Feiertage. Die Höhe der Gutschrift beträgt 25% des monatlichen, auf alle der vom Kunden bei IPAX bezogenen Produkte - welche diese Supportgarantie beinhalten - entfallenden Entgeltes.

Für Folgeanfragen gilt diese Garantie analog. Folgeanfragen sind Supportanfragen, die vom Kunden als Reaktion auf eine von uns gesendete Beantwortung geschrieben werden. Folgeanfragen können auch via E-Mail direkt an support@ipax.at erfolgen, müssen jedoch unbedingt die von uns übermittelte Betreffzeile beinhalten.

Gänzlich von dieser Garantie ausgenommen ist jegliche Art der missbräuchlichen Verwendung. Darunter fallen unter anderem Spamming, Falschmeldungen, mutwillige Überlastung, etc.

Die im Zuge dieser Garantie innerhalb eines Monats gewährten Gutschriften sind nicht in bar ablösbar und können das monatliche Entgelt für die betroffene Dienstleistung nicht übersteigen. Sämtliche Schäden, welche dem Kunden aus einer verspäteten Beantwortung erwachsen, gelten mit Erstattung der angeführten Gutschrift als abgegolten.

Diese Vereinbarung gilt nur in Verbindung mit einem aufrechten Vertrag zwischen dem Kunden und IPAX. Die Produkte oder Dienstleistungen für welche diese Vereinbarung zur Anwendung kommt müssen in der Produktspezifikation des Hauptvertrages explizit auf diese Vereinbarung hinweisen. Für Produkte oder Verträge bei denen ein solcher Verweis fehlt sowie für mündliche Abreden gilt diese Garantie nicht.