

Hoi Service Level "Glasfaser"

Hoi Service Level - Pakete

Hoi bietet verschiedene Service Pakete für die individuellen Kundenanforderungen an.

| Hoi Service Level | Störungsannahme | Service Wiederherstellung | Monatliche Gebühren basierend auf dem Hoi – Internet - Glasfaserangebot |
|----------------------|--|---------------------------|--|
| "Glasfaser Internet" | Mo-Fr* 08:00 - 12.00 13:30 - 17:30 | | |
| Hoi Service Level 3 | Hotline / Mail | < 8h | CHF 200.00 <i>Upgrade von Level 2</i> CHF 220.00 <i>Upgrade von Level 1</i> |
| Hoi Service Level 2 | Hotline / Mail | 2-3 Tage | CHF 20.00 |
| Hoi Service Level 1 | Mail | ASAP | CHF 0.00 |

* Fr bis 16.30 Uhr

Wünscht der Kunde ausdrücklich einen Einsatz ausserhalb der definierten Supportzeit, werden die Aufwendungen separat in Rechnung gestellt. Die Service "Wiederherstellung" Angaben sind als Stunden/Tage während der Arbeitszeit zu verstehen.

Störungsannahme

| | |
|---------------------|------------------------------------|
| Hoi Service Level 3 | +423 233 17 01 oder via SOS@hoi.li |
| Hoi Service Level 2 | +423 233 17 01 oder via SOS@hoi.li |
| Hoi Service Level 1 | SOS@hoi.li |

Verhalten bei Störungen

Der Kunde meldet die Störungen erst, wenn er sich überzeugt hat, dass sich der Fehler nicht in seiner Ausrüstung oder in der Hausinstallation befindet. Stellt sich nach der Störungsmeldung aufgrund der Prüfung heraus, dass die Ursache der Störung im Verantwortungsbereich des Kunden lag, so hat der Kunde der Hoi den entstandenen Aufwand zu ersetzen.

Ansätze Störungsbehebung

Während der Arbeitszeit sind in den monatlichen Abonnementsgebühren alle Aufwendungen für das Beheben von Störungen inbegriffen.

Störungsbehebung ausserhalb der Arbeitszeiten mit Hoi Service Level 3

Ausserhalb der ordentlichen Arbeitszeiten sind Störungsbehebungen kostenpflichtig.

| Ansatz | CHF exkl. MwSt. |
|------------------|-----------------|
| Einsatzpauschale | 80.00 |
| Stundensatz | 180.00 |

Die Einsatzpauschale und ¼-Stundenansatz werden verrechnet sobald ein Techniker aufgeboden wird und den Kunden zurückruft. Die Anfahrtszeit zum Kundenstandort wird zum Stundensatz verrechnet.