

## 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

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.

### Entschädigung mit Hoi Service Level 3

Wird der Anschluss mehr als 10 Tage verspätet wiederhergestellt oder entstört und hat die Hoi Internet AG diese Verspätung zu vertreten, erhält der Kunde mit einer der nächsten Rechnungen ein Monatsgrundentgelt gutgeschrieben.