Servicebedingungen für A1 Guru Service für zuhause

Der „A1 Guru Service für zuhause" hilft Ihnen bei den Konfigurationen rund um A1 Internet, A1 Xplore TV und A1 Festnetz.

Die Servicebedingungen für „A1 Guru Service für zuhause" beziehen sich auf alle erbrachten Services des A1 Mitarbeiters der A1 Telekom Austria AG (nachfolgend auch „wir" genannt) gemäß der auf A1.net veröffentlichten Leistungsübersicht. Alle angegebenen Preise sind inkl. USt.

Leistungsbeschreibung A1 Guru Service für zuhause
Der „A1 Guru Service für zuhause" hilft Ihnen bei den Konfigurationen rund um A1 Internet, A1 Xplore TV und A1 Festnetz, führt Beratungsleistungen durch und installiert Aktiv- (zum Beispiel Mesh WLAN) und Passivmaterialien (zum Beispiel LAN-Kabeln) von A1.

Entgelte:
- Bis zu 1 Stunde inkl. Anfahrt: € 129,90
- Jede weitere viertel Stunde: € 27,49

Alle Services, wie z.B. Konfigurationen, Erklärungen und Installationen, erfolgen durch einen von uns autorisierten Mitarbeiter. Bei der Erbringung der Services sowie deren Nutzung kann Datenvolumen anfallen, welches gesondert verrechnet wird und nicht in den A1 Guru Leistungen inkludiert ist.

Leistungsbeschreibung A1 Guru Service für zuhause

Der „A1 Guru Service für zuhause" hilft Ihnen bei den Basis-Einstellungen Ihre(r)s Heimnetzwerks, Internets, Geräte, sowie A1 Xplore TV und Security Anwendungen. Im Wesentlichen beinhaltet das Service:

Leistungen Heimnetzwerk
- Beratung und Planung des Heimnetzwerks des Kunden
- Inbetriebnahme und Optimierung von WLAN Geräten (z.B. A1 Mesh WLAN)
- Einrichtung und Prüfung von LAN-Netzwerken
- Vergabe von individuellen WLAN Namen und Kennwort
- Aufnahme weiterer Geräte (z.B. Drucker) ins Heimnetz
- Installation von Netzwerkkomponenten

Leistungen Internet
- Installation von fixem und/oder mobilen Internet auf einem PC und einem Benutzerkonto des Kunden
- Konfiguration einer beliebigen E-Mail Adresse in einem vorhandenen Mailprogramm
- WLAN Konfigurationen auf 2 mobilen Geräten (zum Beispiel Smartphones und Tablets)
- Individuelle Browsereinstellungen
- Hinweis: Nicht im Leistungsumfang enthalten ist die Installation von peripheren Endgeräten, wie insbesondere Drucker und Scanner.

Leistungen Geräte

- Einführung in die Nutzung von Smartphones und Tablets
- Installation von NetCube und Stick
- Modem Konfiguration
- Einrichtung Schnurlostelefon
- WLAN Zeitsteuerung
- Portforwarding
- Hinweis: Für Mobile Only Kunden ist die Bestellung eines Guru Service für zuhause nicht möglich

Leistungen A1 Xplore TV
- Einstellung der TV-Sender und Reihung nach Kundenwunsch
- Optimale Einstellung von Ton und Bild und Anpassung von A1 TV

- Erklärung und Einführung der wichtigsten A1 Xplore TV Funktionen, wie insbesondere die Navigation und die A1 Videothek.
- Erklärung und Einführung der wichtigsten A1 TV App Funktionen.
- Anpassung von Profilen, PIN und Kinderschutz

Security Anwendungen

- Installation und Konfiguration einer 30-tägigen Testversion vom A1 Virenschutz am Kunden-PC. Beim Produkt Zusatzpaket A1 Virenschutz handelt es sich um einen Virenschutz gemäß LB und EB Zusatzpaket A1 Virenschutz. Das Zusatzpaket A1 Virenschutz endet automatisch mit Ende der Testversion. Ein entsprechender Hinweis wird im Programm angezeigt. Nähere Informationen siehe www.A1.net.
- Erklärung und Funktionstests von Sicher Shoppen
- Erklärung von A1 Online Schutz
- Fehlerbehebung und Datensicherung zum Schutz Ihrer Daten vor Verlust und Viren

Für die optionale Inanspruchnahme der 30-tägigen Testversion vom A1 Virenschutz sind folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

- 200 MB freier Speicherplatz
- 1GB Arbeitsspeicher

Die A1 Guru Lösungsgarantie

Bei den A1 Gurus haben Sie eine Lösungsgarantie – das heißt, Sie bezahlen nur dann für den A1 Guru Service, wenn das technische Problem, um welches es geht, zu Ihrer Zufriedenheit gelöst bzw. bearbeitet wurde. Sollte das nicht der Fall sein, teilen Sie das dem A1 Guru während oder spätestens am Ende der Serviceleistung direkt mit. Eine spätere Inanspruchnahme der A1 Guru Lösungsgarantie ist leider nicht möglich. Das ist nur fair Ihnen und unseren A1 Gurus gegenüber, da diese alles in ihrem Kompetenzbereich Mögliche tun, um eine zufriedenstellende Lösung für ihr technisches Problem im Bereich der digitalen Welt zu finden.

Grundsätzlich bearbeiten unsere A1 Gurus nur Software- bzw. bedienungsrelevante technische Probleme. Was bedeutet das konkret? Ist zum Beispiel Ihr Tablet oder Laptop von einem Flüssigkeitsschaden betroffen, kann auch der A1 Guru nicht mehr viel ausrichten. Hierbei würde es sich um einen physischen bzw. Hardware Schaden handeln, die nicht von den A1 Gurus behoben werden können.

Unsere A1 Gurus sind zwar technische Experten, jedoch nicht für jedes Produkt lizensiert. Das bedeutet, dass beispielsweise das Konfigurieren von BIOS in Microsoft Windows auf Grund der Lizenzberechtigung von der A1 Guru Lösungsgarantie ausgeschlossen ist.

Die Besonderheiten der A1 Gurus im Überblick:

Leistungsgarantie bei A1 Gurus im A1 Shop (http://www.a1.net/a1-guru):
Unsere entgeltlichen A1 Gurus im A1 Shop können Sie vor allem im Bereich mobile Endgeräte unterstützen, das heißt bei der Einrichtung ihres Smartphones, Tablets oder auch Laptops – also allem, was Sie einfach in den A1 Shop bringen können. Zu Beginn des Gespräches findet eine gemeinsame Bedarfsermittlung zwischen Ihnen und dem A1 Guru im A1 Shop statt, indem sie klären welches Leistungspaket für Sie das richtige ist. Das und Ihre Erklärung des Problems sind nicht Teil des Leistungspaketes und müssen daher nicht bezahlt werden. Greift die A1 Guru Lösungsgarantie wird Ihnen das gebuchte Guru Leistungspaket direkt im A1 Shop gut geschrieben.

Leistungsgarantie bei A1 Gurus für Zuhausehttp://www.a1.net/a1-guru:
Unsere entgeltlichen A1 Gurus für Zuhause können Sie vor allem im Bereich fest installierte Endgeräte unterstützen, das heißt unter anderem bei der Einrichtung ihres Stand-PCs, Ihres Tablets oder Fernsehers. Natürlich können unsere A1 Gurus für Zuhause Ihnen auch bei technischen Problemen mit Ihrem Smartphone oder Tablet helfen. Besonders bei den A1 Gurus für Zuhause ist, dass sie eine individuelle Beratung vor Ort zur Optimierung der Internet Empfangsstärke inklusive Messung durchführen können. Greift die A1 Guru Lösungsgarantie wird Ihnen der Besuch des A1 Gurus für Zuhause auf der nächsten Rechnung gut geschrieben.

Leistungsgarantie bei A1 Gurus am Telefon (http://www.a1.net/a1-guru):

Unsere entgeltlichen A1 Gurus am Telefon können Sie vor allem im Bereich der Einstellungskonfiguration unterstützen, unabhängig ob es um Ihren Laptop, PC, Tablet oder Smartphone geht. Dafür können die A1 Gurus auch per Fernzugriff auf Ihr Gerät einsteigen. Sollte dies auf Grund von fehlenden Informationen, Sicherheitseinstellungen oder Ihrer Hardware nicht möglich sein, greift die A1 Guru Lösungsgarantie nicht.
Bitte bedenken Sie, dass wir nicht alle Probleme über den Fernzugriff lösen können. Ihr A1 Guru wird in diesem Fall dafür Sorge tragen, dass Sie eine zufriedenstellende Lösung bei den richtigen Ansprechpartnern erhalten. Sei es bei unseren A1 Gurus im Shop oder für Zuhause oder beim jeweiligen Hersteller des Produktes, um das es geht. Greift die A1 Guru Lösungsgarantie wird Ihnen das gesamte Telefonat an der A1 Guru Service Line gut geschrieben.

Haftungsbeschränkung

Der Kunde ist verpflichtet seine Daten vor Inanspruchnahme unseres A1 Guru Services zu sichern.

Bitte beachten Sie: Unsere Mitarbeiter und Vertreter erbringen die Leistungen ausschließlich in Art und Umfang gemäß der jeweiligen Leistungsübersicht (www.a1.net/a1-guru). Unsere Mitarbeiter sind nicht berechtigt mit Ihnen individuelle Vereinbarungen zu treffen. Wir haften für von uns verursachte Schäden gegenüber Verbrauchern gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und gegenüber Unternehmern- soweit diese nicht Schäden an der Person betreffen - nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Für Unternehmer gilt darüber hinaus: Auch wenn unsere Mitarbeiter die Leistung stets unter Beachtung der erforderlichen Sorgfalt erbringen, können wir nicht ausschließen, dass es bei der Erbringung unserer Services, wie z.B. Installationen, Konfigurationen etc., zu software- oder hardwarebedingten Datenverlust kommen kann. In sehr seltenen Einzelfällen können auch Hardwareschäden auftreten. Eine Haftung hierfür wird ausdrücklich ausgeschlossen, ausgenommen die Schäden wurden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht. Die Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, verloren gegangene Daten, mittelbare und Folgeschäden sowie Schäden aus Ansprüchen Dritte sind ausgeschlossen, soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht.
Außerdem ist unsere Ersatzpflicht für jedes schadensverursachende Ereignis begrenzt – gegenüber einem einzelnen Geschädigten mit € 500,-.

Sonstiges:

Vertrags-, Bestell- und Beschwerdesprache ist Deutsch. Vereinbarter Erfüllungsort ist Wien, Innere Stadt. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist - außer bei Klagen gegen Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind - Wien, Innere Stadt.
Es gilt ausschließlich österreichisches Recht mit Ausnahme der Verweisungsnormen des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.