

#### Erstklassige Geräte verdienen erstklassigen Service.

Damit Ihr Gerät stets die volle Leistung bringt, Ausfallzeiten minimiert werden und Ihr Wartungsbudget planbar bleibt, beinhaltet unsere ZEISS Protect premium Servicevereinbarung die regelmässige vorbeugende Wartung Ihres Geräts und eine umfassende Absicherung im Reparaturfall.

#### Mit einer ZEISS Servicevereinbarung profitieren Sie von diesen Vorteilen:

- **Optimierte Systemleistung und Geräteverfügbarkeit**  
Unsere Service-Experten warten Ihr Instrument regelmässig. Störungen und Abweichungen in den Leistungsparametern werden frühzeitig erkannt und können behoben werden, bevor diese die Ergebnisse Ihrer Arbeit beeinträchtigen. Damit beugen Sie ungeplanten Ausfallzeiten wirkungsvoll vor.
- **Sicherheit und Komfort**  
Sollte es trotzdem einmal ein technisches Problem geben, erhalten Sie schnelle und kompetente Unterstützung ganz einfach und bequem mit nur einem Anruf. Papierberge und Verwaltungsaufwand gehören damit der Vergangenheit an. Als Protect premium Kunde werden Ihre Anfragen stets mit Priorität behandelt. Wenn Ihre Arbeit nicht warten kann, warum sollten Sie es tun?
- **Feste Servicekosten**  
Alle Arbeits- und Reisezeiten sowie unsere original ZEISS Ersatzteile sind in der Servicevereinbarung vollständig enthalten. Damit wird Ihr Wartungsbudget zur festen und verlässlich planbaren Grösse.



#### Die Leistungen unserer Servicevereinbarung:

- ☑ **Vorbeugende Wartung Ihres Geräts gemäss Wartungsplan**
- ☑ **Übernahme aller Arbeits- und Reisekosten**
- ☑ **Übernahme der Kosten von Original ZEISS Ersatz- und Austauschteilen**
- ☑ **Telefonische Unterstützung**
- ☑ **Ihre Servicefälle werden priorisiert**
- ☑ **Softwareupdates (Fehlerbehebungen)**
- ☑ **Gerätesicherheitsprüfung gemäss technischer Vorschriften**
- ☑ **Das ZEISS Portal für Mikroskopie (Übersicht Ihrer Systeme, Software Downloads, Service Tickets, Trainings, Upgrades): [portal.zeiss.com](https://portal.zeiss.com)**
- ☑ **ZEISS Predictive Service: Mit diesem Remote Service Programm können Sie rasch & einfach Unterstützung von einem Experten erhalten und profitieren von der laufenden Überprüfung.**

\* *Unsere Service-Hotline ist erreichbar von Montag bis Freitag von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage. Anderslautende Vereinbarungen sind gesondert zu treffen.*

\* *Die in Ihrer Servicevereinbarung eingeschlossenen Geräte und Komponenten entnehmen Sie bitte unserem separaten Angebot.*

\* *Im Regelfall beginnen wir innerhalb von 5 Stunden mit der Diagnose.*

## Folgende Leistungen sind nicht enthalten und werden separat berechnet:

- Reparaturen oder Wartungen, die aus einer Fehlbedienung, falscher Anwendung oder Nachlässigkeit resultieren.
- Verbrauchsmaterialien, wie zum Beispiel Leuchtmittel, Immersionsöl, Filter, Sicherungen etc. werden gesondert in Rechnung gestellt.
- Softwareupdates zur Funktionserweiterung
- Instandhaltung von Geräten und Komponenten, die nicht in der Vereinbarung aufgeführt sind, selbst wenn diese mit dem Gerät geliefert wurden.
- Installation und Konfiguration von Softwareanwendungen
- Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen im Kundennetzwerk, sowie Netzwerk Einstellungen, ausser der IP Adresse des Gerätes selbst
- Datensicherung, Migration sowie die Datenwiederherstellung liegen in der Verantwortung des Kunden.
- Drucker aller Art, PC Ausstattung, Peltier-Kühltisch, Kryo-Einrichtung, Sputtercoater, Kritisch-Punkt-Trockner, EDX-Systeme inkl. Detektor und Zubehör, WDX-Systeme inkl. Detektor und Zubehör sowie alle nicht aufgeführten Fremdfabrikate, die nicht Bestandteil des Grundgerätes sind.

## Mitwirkungspflicht des Kunden:

- Der Kunde benennt ZEISS einen entscheidungsbefugten Ansprechpartner.
- Der Kunde stellt kostenlos und zeitgerecht den Zugriff auf alle Daten, Informationen und Einrichtungen (z.B. Unterlagen, Räumlichkeiten, Equipment, Software, Datenleitungen) zur Verfügung, die ZEISS zur Erbringung der Leistung benötigt.
- Werden Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Kunden erbracht, stellt dieser sicher, dass die ZEISS Mitarbeiter während der Leistungserbringung ungehinderten Zutritt erhalten, angemessene Vorkehrungen zum Schutz ihrer Gesundheit und Sicherheit getroffen werden und insbesondere Vorschriften zum Arbeitnehmerschutz eingehalten werden.
- Der Kunde stellt für die etwaige notwendige Wiederherstellung des Betriebssystems mitgelieferte Medien und Lizenzen zu Verfügung.



*Es gelten die allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen. Leistungen und Anpassungen sind vorbehalten gemäss ZEISS interner Vorgaben. Es gelten die aktuellen AGB's und Leistungsbeschreibungen wie auf zeiss.ch vermerkt.*