

Was läuft über PC-Garant und was übernimmt Maxdata

So funktioniert die Garantie- und RMA-Abwicklung von Maxdata-Geräten

05.09.2008 | Redakteur: Regina Böckle



Maxdata-Partner brauchen für die RMA-Abwicklung momentan Nerven wie Drahtseile.

Noch immer ist die Situation bei der Service- und Garantie-Abwicklung für Maxdata-Geräte für Händler mehr als unbefriedigend. Da in der Redaktion von IT-BUSINESS immer wieder Anfragen eingehen, wer welche Garantie- und RMA-Fälle übernimmt, und wie man überhaupt einen Ansprechpartner erreichen kann, hier ein Überblick zum derzeitigen Stand mit Kontaktdaten und entsprechenden Formularen.

Die Garantie- und Service-Leistungen für alle vor dem 25.6.2008 gekauften PCs, Notebooks, Server und Monitore werden von Maxdata nicht mehr übernommen. Dazu zählen auch Pick-up- und Retouren-Services für die Maxdata-Linien, sowie die Swap-Services für die Belinea-Modelle. Für Notebooks, PCs und Monitore, die vor dem 25.6.2008 gekauft wurden, und nicht älter sind als ein Jahr, hat Maxdata mit dem Dienstleister PC-Garant ein Service-Pakte geschnürt. Für alle Geräte, die nach dem 26.6.2008 erworben wurden, übernimmt PC-Garant die kompletten Garantie-Leistungen.

Alle nötigen Formulare finden Sie am Ende dieses Beitrags unter dem Punkt »Zugeordnete Dateien« zum Download, alle entsprechenden Rufnummern sind in diesem Beitrag ebenfalls mit aufgeführt. Anbei eine kurze Zusammenfassung inklusive Erfahrungs-Tipps betroffener Partner, wie das Procedere im Einzelnen funktioniert:

RMA- und Garantie-Abwicklung durch Maxdata

Maxdata wickelt nur noch RMA-Fälle für Geräte ab, die nach dem 25. Juni 2008 erworben wurden. Sofern Fachhändler Service-Leistungen für ein nach dem 25. Juni 2008 von Maxdata verkauftes Gerät benötigen, müssen sie die in den Garantieunterlagen angegebene Hotline anrufen unter der Rufnummer 02365-952-1234. Alle anderen Geräte können Reseller nur kostenpflichtig reparieren lassen.

- Für den entsprechenden Kostenvoranschlag (siehe Download-Datei Maxdata-KVA-Formular am Ende dieses Beitrags) berechnet Maxdata eine Gebühr von 25 Euro, die auf den Reparaturpreis angerechnet wird. Das defekte Gerät muss zusammen mit dem KVA-Formular an die SLP-Solutions GmbH, Repair-Center (Tor 40), Elbestraße 16, 45768 Marl gesendet werden.
- Geräte, die ohne Garantieanspruch und ohne Bitte um Kostenvoranschlag eingesendet werden, werden nicht bearbeitet und müssen vom Partner auf eigene Kosten abgeholt werden.

Erfahrungen und Tipps von Resellern:

- »Als erstes erfährt man bei der Rufnummer 02365/952-1234, dass nur Garantieleistungen für Geräte erbracht werden, die nach dem 25.06.2008 bei Maxdata gekauft wurden. Wenn das also zutrifft, »1« drücken und hartnäckig versuchen, versuchen, versuchen. Es kann Tage dauern. Am anderen Ende sitzen zwei Mitarbeiter – ehemalige Teamleiter, die eigentlich nie den Telefon- und eMail-Service selber gemacht haben, Teamleiter einer Mannschaft von 14 Personen. Sie erhalten nach eigener Aussagen 1.500 Anrufe pro Tag. Erreicht man sie am Telefon, geht das etwa so: »Sie haben uns doch eine Mail geschickt, vor zwei Tagen, wir haben..., wir sind... früher habe ich es nicht geschafft.« Die beiden bemühen sich wirklich.«
- »Man schickt dem Händler die Ersatzteile, aber nicht im Voraus, er muss erst das defekte Teil einschicken, mit Garantieberechtigungsnachweis. Also hat mein Kunde das »Vor Ort« vergeblich bezahlt, und den »Service« auch zum Teil vergeblich. Und wie lange man später an Ersatz kommt, ist auch ungewiss.«
- »Man kommt nicht mit »etwas Geduld« aus, sondern, man braucht viel Geduld und Nerven wie Drahtseile, zumal die Musik so richtig aggressiv ist, und dazwischen die »dummen« Ansagen: Leitungen leider besetzt, bitte etwas Geduld, nächster freier Mitarbeiter schon reserviert... Wenn es für mich wäre, würde ich auflegen und das Zeug selber richten – kommt auf die Dauer billiger. Aber es geht um eine Garantieleistung für einen Kunden.«

Lesen Sie auf der nächsten Seite, welche Garantie- und Servicefälle von PC-Garant übernommen werden.

Dieses Garantie- und Service-Fälle übernimmt PC-Garant

Für Geräte, die sich noch in der Garantie befinden und die vor dem 25.6. gekauft wurden, bietet die PC-Garant-GmbH in Zusammenarbeit mit der AXA Versicherung AG eine Absicherungsvariante für Maxdata- und Belinea-Einzelgeräte an.

- Diese kostenpflichtige Garantie-Übernahme beschränkt sich jedoch bislang ausschließlich auf PCs, Notebooks und Monitore, die nicht älter sind als ein Jahr. Für diese Geräte hat der Dienstleister eine Paket-Angebot geschnürt, das durch die AXA abgesichert ist, und somit auch im Fall einer Insolvenz von PC-Garant unverändert Bestand hat, weil die Kosten in jedem Fall durch die Versicherung gedeckt sind. Die Garantie-Übernahme von Geräten aus Großprojekten müssen Partner mit PC-Garant individuell vereinbaren.
- Bei RMA-Aufträgen für Belinea-Monitore übernimmt PC-Garant entweder die Reparatur, oder aber die Kosten für ein vom Fachhändler erworbenes Austauschgerät. Im Falle des Austauschs erhält der Fachhändler von PC-Garant zusätzlich eine Handling-Pauschale in Höhe von 30 Euro.
- Für die Server-Altgeräte gibt es derzeit noch keine Lösung. PC-Garant arbeitet derzeit mit Hochdruck daran, die Möglichkeit der Garantie-Übernahmen auszuloten. »Problematisch ist vor allem die Ersatzteilbeschaffung. Um diese Frage dreht sich derzeit alles. Wenn das gelöst ist, werden wir unsere Leistungen auch auf die Server ausweiten«, erklärte PC-Garant-Geschäftsführer Peter Bauer gegenüber IT-BUSINESS.
- Fachhändler können PC-Garant erreichen unter der Rufnummer: 0911/656550 oder per eMail an: info@pc-garant.com. Die entsprechenden Formulare für die Garantie-Übernahmen sowie weitere Informationen über PC-Garant stehen für Reseller am Ende dieses Beitrags unter dem Punkt »Zugeordnete Dateien« zum Download bereit.