



Zweierlei Garantie

Nach mehr als einem Jahr stellte Uwe Michel etwa zeitgleich bei zwei seiner Festplatten einen Fehler fest. Sein erster Ansprechpartner war ein Hotliner des Hardwareherstellers Seagate. Die Seriennummer verriet, daß Seagate eine der Festplatten über die Handelskette Vobis, die andere über Escom verkauft hatte.

Bei Vobis beschied man Michel sowohl in der Münchner Filiale Arabellastraße als auch bei der Europazentrale Würselen, eine Garantierücknahme sei nicht möglich. Sehr zur Verwunderung des Kunden, der anhand der Seriennummer erfahren hatte, daß seine Festplatte mit einer 3jährigen Garantiezeit ausgeliefert wurde.

Das Argument eines Vobis-Mitarbeiters: „Wir haben unsere Garantiezeiten von einem Jahr. Sie sind Geschäftspartner von uns und nicht von Seagate.“ Uwe Michel zeigte für diese Begründung wenig Verständnis, zumal Seagate auf die Festplatte noch Garantie gewährte. Der Seagate-Hotliner hatte ihm telefonisch zugesagt, Seagate berechne bei der Rücknahme einer Festplatte während der Garantiezeit keine Kosten.

Auch dieses Argument beeindruckte weder die Mitarbeiter in der Vobis-Europazentrale noch die in der Münchner Filiale. Auch das Zugeständnis von Michel, die Versandkosten zu übernehmen, wurde ignoriert. Die Ar-

gumentation für die Ablehnung war offenbar vom Blatt gelesen worden: Bei zwei Anrufen bekam der verärgerte Kunde einen wortgleichen Text zu hören.

Ganz anders war die Reaktion in der Escom-Zentrale in der Schwanthalerstraße in München. Michel erhielt vom Filialleiter di Lorenzo die Zusage, sofort eine Austauschfestplatte abholen zu können. Dieses Leihgerät sollte ihm das Arbeiten ermöglichen, bis die Reparatur durch Seagate erledigt war. Selbst auf die Erstattung der Portokosten, die auf jeden Fall bei der Garantieabwicklung mit Seagate anfallen würden, verzichtete der Filialleiter.

Ungelöst war noch immer das Problem mit der defekten Seagate-Festplatte, die von Vobis geliefert worden war. Erst nach einer Intervention von CHIP versprach die Vobis-Serviceabteilung, die Filiale in München zu bitten, die Festplatte auszutauschen.

Ein Mitarbeiter der Seagate-Hotline (Tel. 089 / 1 40 93 32) gab zudem einen Tip: Wenn sich der Händler weigert, die defekte Festplatte umzutauschen, kann jeder bei Seagate anhand der Seriennummer nachforschen, über welchen Distributor und zu welchen Garantiebedingungen die Festplatte verkauft worden ist.

Wenn die Festplatte zum Beispiel mit einer 3jährigen Garantie an den Distributor ging, der Händler dem Endkunden jedoch aus Kostengründen nur eine 1jährige Garantie gewährt, gibt es einen durchaus erfolgversprechenden Umweg.

In diesem Fall sollte der Endkunde versuchen, die Festplatte nicht vom Händler, sondern vom Distributor einschicken zu lassen; denn der Distributor berechnet in der Regel lediglich eine geringe Bearbeitungsgebühr.

Patricia Müller

LESER-SERVICE

Wenn Sie Schwierigkeiten haben, die Adresse eines Herstellers herauszufinden, oder Fragen zum aktuellen Heftinhalt von CHIP stellen möchten: Elvira Kolb-Precht und Inka Sauerwein helfen Ihnen gerne weiter. Ihre Briefe schicken Sie bitte an die folgende Adresse:

Redaktion CHIP

Stichwort

„Leserservice“
oder „Ärger“

Poccistraße 11

80336 München

Fax (089) 74 42 274



Elvira Kolb-Precht



Inka Sauerwein

Jeden **Montag und Mittwoch von 10 bis 14 Uhr** ist der Leserservice auch telefonisch erreichbar:

▶ Tel. (089) 74 64 21 28

● Fax (089) 74 64 22 75

CHIP-Hotline



Oliver Kluge

Bei technischen Problemen stehen Ihnen die Redaktions-Hotliner Martin Keyler und Fabian von Keudell unter der Leitung von Oliver Kluge zur Verfügung. Jeden **Dienstag und Donnerstag von 15 bis 17 Uhr** befaßt sich unser CHIP-Expertenteam mit Ihren Problemen. Wenn der Treiber die Zusammenarbeit verweigert oder der Bildschirm dunkel bleibt, dann rufen Sie uns an:

▶ Tel. (089) 74 64 22 45

Für CHIP-Abonnenten gibt es sogar einen ganz besonderen Dienst: Unter einer 0130er-Telefonnummer können Sie sich kostenlos Rat holen (siehe CHIP-Club-News).

Ärger-Forum

Haben Sie Ärger mit einem Händler oder einem Hersteller? Dann schreiben Sie an den Leserservice, Stichwort „Ärger“. Wir greifen uns die gravierendsten Fälle heraus und gehen mit Ihrem schriftlichen Einverständnis der Sache auf den Grund.