

Heiß und teuer

Die meisten Firmen spendieren ihren Kunden 30, 60 oder 90 Tage eine kostenlose Hotline. Danach wird es ernst: Die Hersteller bitten kräftig zur Kasse. CHIP hat die wichtigsten Telefon- und Faxnummern sowie Compuserve- und Internet-Adressen in der untenstehenden Liste gesammelt.

Wie teuer ist das Gespräch mit einer Hotline? Einige Firmen verlangen vom Kunden den Abschluß von Service-Verträgen, die Kosten bis zu einigen Tausend Mark. Andere lassen die Gesprächseinheit im bestimmten Sekunden-Takt durch die Telefonleitung rauschen.

Die Vorwahl einer Hotline-Nummer verrät, wieviel eine Zeiteinheit beim Telefonieren kostet. Fängt die Telefonnummer mit einer 01901-, 01902-, 01903- oder 01905-Nummer an, dann muß der Kunde 12 Pfennig pro angefangene 6 Sekunden Zahlen. Bei 01904- und 01906-Nummern sind es 12 Pfennig pro 9 Sekunden. Bei 01907- und 01909-Nummern wird es richtig teuer: Dann rauscht die 12-Pfennig Gebühr im Drei-Sekunden-Takt durch die Telefonleitung.

Beginnt eine Nummer mit 01802 dann kostet das Gespräch 12 Pfennig pro Verbindung - egal wie lange Sie sich mit ihrem Gesprächspartner unterhalten. 01803-Nummern belasten die Telefonrechnung mit 12 Pfennig pro angefangene halbe Minute. Bei der 01805-Nummer sind es 12 Pfennig je angefangenen 15 Sekunden.

Dagegen gestatten 0130-Nummern das Telefonieren zum Nulltarif. Beginnt eine Vorwahl mit dieser Nummer, berechnet die Telekom dem Anrufer nicht einmal die Gebühren für ein Ortsgespräch, sondern wälzt die Kosten auf den Angerufenen ab. Verwechseln Sie die 0130-Nummer nicht mit der ähnlichen Vorwahlen 0137 und 0138. Dort kostet die Verbindung 24 Pfennig zu Beginn des Gesprächs und dann 12 Pfennig pro 20 Sekunden.

Manche Firmen leiten Telefonanrufe per digitaler Standleitung ins Ausland weiter. Dort kümmern sich Spezialisten um alle europäischen Länder, in denen die Produkte der Firma vertrieben werden. Der Kunde zahlt in diesem Fall nur die Telefongebühren für die Verbindung zum zentralen Knotenpunkt nach Deutschland. Die weiteren Gebühren, die eine Weitervermittlung kostet, übernimmt die Firma. Sollten Sie in der nachstehenden Liste Fehler entdecken, dann schicken Sie bitte eine kurze Info an die

**CHIP-Redaktion,
z.Hd. Patricia Müller,
Poccistr.11,
80336 München
Fax: 089/746 42 274**

**1 & 1 Direkt Technische Hotline
ISDN-Produkte
Kostenfrei bis auf die Telefongebühren**

0-24 Uhr an 365 Tagen im Jahr
Telefonnummer: 231/9 74 82 95
Faxnummer: Auf Anfrage

1 & 1 Direkt Technische Hotline
1 & 1 DfÜ-Produkte (Modems, Software, Datex-J)
Kostenfrei bis auf die Telefongebühren
0-24 Uhr an 365 Tagen im Jahr
Telefonnummer: 0231/9 74 82 96
Faxnummer: Auf Anfrage

1 & 1 Direkt Technische Hotline
1 & 1 Multimedia-Hardware (CD-ROM, Soundkarten, etc.)
Kostenfrei bis auf die Telefongebühren
werktags 8-18 Uhr
Telefonnummer: 0231/9 74 82 97
Faxnummer: Auf Anfrage
Mailboxnummer: Auf Anfrage

Apple
Apple Hard- und Software, inklusive Applelink und E-World
Telefongebühren 0.23 pro Minute der Rest ist für 1 Jahr ab Kaufdatum kostenlos
ansonsten gelten Händlerkonditionen
Mo.-Fr. 9-18.00 Uhr bis auf Feiertage
Telefonnummer: 0180/03 50 18
Faxnummer: 0180/3 33 31 80
Applelink: EAAC.CE
Compuserve-Forum: Go Apple

Autodesk
Alle Autodesk-Produkte.
Telefonnummer: 089/57 57 35
Faxnummer: 089/35 70 29 43
Compuserve-Forum: Go ACAD
Internet: <http://www.autodesk.com>

Borland
dBase, Paradox für DOS, Paradox für Windows, Report Smith
Die ersten 30 Tage bis auf die Telefongebühren kostenfrei. Danach muß der Servicevertrag Personal Assist abgeschlossen werden. Er kostet 349 Mark und beinhaltet das Recht auf zehn Hotlinefragen.

Mo.-Do. 9.30-12.00 Uhr und 14.00-17.00 Uhr Fr. 9.30-12.00 Uhr und 14.00-16.00 Uhr

Telefonnummer: 089/99 54 47 05

Faxnummer: 0031/30 83 27 11

Mailbox: 06103/979-353

Compuserve-Forum: Go BORGMBH

Internet: <http://www.Borland.com>

Corel Service Center

Support über alle Corel Produkte

Kostenloser Support bei Installationsfragen, bei Anwenderfragen Hotline-Vertrag für circa 40 Mark im Monat

Mo.-Do. 9.00-12.00 und 13.00-16.00 Uhr Fr. 9.00-13.00

Telefonnummer: 0 21 51/91 96-30

Faxnummer: 021 51/91 96-51

Compuserve-Forum: Go Corel

Dell

Alle Dell-Produkte inklusive Peripherie

Kostenfrei bis auf die Telefongebühren für die gesamte Lebensdauer des Produktes

Werktags 8-18 Uhr, Performance-Produkte 24 Stunden sieben Tage die Woche

Telefonnummer: 06103/97 12 00

00 31-20-6 82 91 06 Fax on demand: Automatischer Antwortfaxdienst für technische Infos, per Tonwahl zu bedienen

Faxnummer: 0 61 03-97 16 66

Compuserve-Forum: Go Dell

Elsa

Hotline für DFÜ-Produkte

Telefonnummer: 0241/9177-112

Faxnummer: 0241/9177-600

Mailbox: 0241/91 77 98 1

Compuserve-Forum: Go Elsa

Elsa

Hotline für Grafikprodukte

Telefonnummer: 0241/9177-211

Faxnummer: 0241/9177-600

Mailbox: 0241/91 77 98 1

Compuserve-Forum: Go Elsa

Escom

Soft- und Hardware die bei Escom erhältlich ist

Kostenfrei bis auf die Telefongebühr

9-12 Uhr und 13-17 Uhr

Telefonnummer: 06252/709-312

Auf Anfrage

Faxnummer: 06252/709-650

Compuserve-Forum: Go Escom

Escom

Technischer Support

Kostenfrei bis auf die Telefongebühr

15-17 Uhr

Telefonnummer: 06252/709-500

Auf Anfrage

Faxnummer: 06252/709-650

Compuserve-Forum: Go Escom

Hewlett Packard

Alle PC und Peripherieprodukte von HP

Kostenfrei bis auf die Telefongebühren für die Dauer der Garantiezeit, ansonsten gelten die Vereinbarungen mit dem Händler. Die Treiber-Hotline berechnet 20 Mark pro Treiber plus Versand.

Mi. 8.30-16.00 Uhr an den anderen Wochentagen 8.30-18.00 Uhr Treiber-Hotline: 9-12 und 13-16 Uhr

Telefonnummer: 0031/2 06 81 71 74 Treiber Hotline: 0180/5 32 62 22

0203/9 75 73 26 Fax on demand (Automatischer Antwortfaxdienst) Fax: 0130/81 00 61

Compuserve-Forum: Go HP

Internet: www.hewlett-packard.de

IBM Service Info

Fragen zum IBM Support, Informationen zu IBM Software-Produkten

Kostenfrei bis auf Telefongebühren

Werktags 8-18 Uhr

Telefonnummer: 0231/9 74 82 22

Faxnummer: 07034/5 32 50

Compuserve-Forum: Go OS2UGER

IBM Software-Hotline Service

IBM PC DOS, IBM OS/2, 30-Tage Test (CD Showcase)

23 Pfennig pro 12-Sekunden Gesprächseinheit

0-24 Uhr an 365 Tagen im Jahr

Telefonnummer: 0190/51 25 14

Auf Anfrage

Faxnummer: 07034/5 32 50

Compuserve-Forum: Go OS2UGER

Intuit

Quicken

Kostenfrei bis auf Telefongebühren

Mo.-Fr. 14.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/99 65 65 99

Faxnummer: 089/99 65 65-95

Compuserve-Forum: Go Intuit

Lexmark Lexhelp

Hardware- und Treiberfragen zu Lexmark-Druckern

Kostenfrei bis auf Telefongebühren

Werktags 8-17 Uhr

Telefonnummer: 0231/9 74 83 33 Fax-on-Demand, automatischer Faxanrufdienst.

Normales Fax: 089/78 50 92 25

089/78 31 67 Fax on demand

Faxnummer: 089/78 50 91

Compuserve-Forum: Go Lotus

Lotus

Lotus Smartsuite für OS/2

90 Tage ab Registrierung frei

Werktags 9-17.30 Uhr

02 31/9 74 85 55

Telefonnummer: 089/78 31 67 Fax on demand

Faxnummer: 089/78 50 91

Compuserve-Forum: Go Lotus

Lotus

1-2-3, Approach, Organizer, Word Pro, Freelance

90 Tage ab ersten Anruf für registrierte Produkte, danach 195 Mark plus MwSt. pro Jahr

werktags 8-17 Uhr

Telefonnummer: 089/74 85 55 11

089/78 31 67 Fax on demand: Automatischer Faxanrufdienst mit mehr als 8.500 Dokumenten zu technischen Fragestellungen Normales Fax: 089/78 50 92 25
Faxnummer: 089/ 78 50 91
Compuserve-Forum: Go Lotus

MAfee

Anti-Virus-Programme: Virusscan, Netshield und Netzwerkmanagement-Produkte: Brightworks, Sitemeter, LAN Inventory, LAN Support Center, Netremote, Nettools
Nur lizenzierte Kunden von Antivirus-Software erhalten ein Jahr und von Netzwerkmanagementprodukten erhalten kostenlosen Support und Updates für ein halbes Jahr.

Mo-Fr. 9.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 0721/9 62 01-0

Faxnummer: 0721/96201-98

Mailbox: 0721/62 21 10 Paßwort durch die Registrierung

Compuserve-Forum: Go MAfee

Microsoft

MS-Windows, MS Windows for Workgroups, Paintbrush, MS-Printing System
90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 10

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS-Mail (Bedienung)

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 12

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS-Excel für Windows, MS-Excel für OS/2, Powerpoint für Windows

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 20

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS-Projekt für Windows

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 25

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS-Word, MS-Multiplan, Chart

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 30

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS-Word für Wondows, MS-Word für OS/2, MS-Write

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 31

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS-Works, MS-Works für Windows, MS-Publisher, MS-WorksCalc, MS-Works Text

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 40

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS C/C++, MS-Fortran PDS, MS-Macro-Assembler PDS, CPDS, Quick C, Pascal, Quick Pascal, Quick Assembler, Profiler, Delta

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 50

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS-Basic PDS, MS-Quick Basic, MS-Visual Basic, Cobol PDS

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 51

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS-DOS, MS-DOS Lernprogramm

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für

Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 52

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

Microsoft Software für den Apple Macintosh

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 60

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS-Maus, MS-Flugsimulator(-Designer), MS-Money, MS-Golf, Entertainmet Pack

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 70

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS-Acess

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 80

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS-Foxpro

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-11 81

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Microsoft

MS-Multimediaprodukte (Win), Tech Net CD, MS-Video für Windows, Art Gallery, Developer Network CD, MS-Sound Bits, Sound System, Bookshelf, Mozart, Dangerous Creatures, Encarta, Autoroute Express etc.

90 Tage nach dem ersten Anruf kostenlos, danach zahlen private Anwender 399 Mark pro Jahr oder kaufen eine 5-er Karte für 299 Mark. Entwickler zahlen für Jahresverträge zwischen 3.000 und 15.500 Mark und für die 5-er Karte zwischen 1.750 und 2.500 Mark

8.30-12.30 und 13.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 089/31 76-18 10

Faxnummer: Auf Anfrage

Compuserve-Forum: MSEURO

Miro

Telefonnummer: 0531/2113-666

Faxnummer: 0531/2 11 31 10

Mailbox: 0531/31 04 112

Compuserve-Forum: Go Miro

Novell

Groupwise, Informs, Softsolutions

300 Mark pro Problem für den Endkunden, Novell Certified Engenieers zahlen 150 Mark pro Problem

werktags 8.00-17.00 Uhr

Telefonnummer: 06196/90 44 77

Faxnummer: 06196/9 0419

Compuserve-Forum: Go Netwire

Novell

Perfect Office, Worperfect, Presentations, Quattro Pro, Envoy

300 Mark pro Problem für den Endkunden, Novell Certified Engineers zahlen 150 Mark pro Problem
werktags 8.00-17.00 Uhr
Telefonnummer: 06196/90 44 61
Faxnummer: 06196/9 0419
Mailboxnummer: 040/80 50 62
Compuserve-Forum: Go Netwire

Novell

Alle anderen Novell-Anwendungen für DOS, OS/2, Mac und Unix
Kostenfrei bis auf Telefongebühren
werktags 8.00-17.00 Uhr
Telefonnummer: 06196/90 44 60
Faxnummer: 06196/9 0419
Mailboxnummer: 040/80 50 62
Compuserve-Forum: Go Netwire

Packard Bell

Hotline zu allen Packard Bell Produkten.
Telefonnummer: 089/8347011
Faxnummer: 089/8348296

Pearl Agency

Telefonnummer: 07631/360300
Faxnummer: 07631/360444
Mailboxnummer: 07631/360281
Compuserve-Forum: 75162,2536

Percomp Verlag

F-Prot Professional
Nur für registrierte User kostenfrei bis auf Telefongebühren
9.00-16.00 Uhr
Telefonnummer: 040/6 93 20 33
Faxnummer: 040/6 95 99 91
Mailboxnummer: 040/6 94 01 45

Softkey

Wordstar

Kostenfrei für den Lebenszyklus einer Version, erlischt nach einer kurzen Übergangszeit, mit der Veröffentlichung einer Nachfolgeversion
Mo.-Fr. 9.00-12.00 und von 13.00-16.00 Uhr

Telefonnummer: 089/78 58 00 11
089/78 58 00 44
Compuserve-Forum: Go Wordstar

Symantec
Hotline für Windows-, DOS-, OS/2 und Netzversionen vom Norton Commander,
Norton Utilities, PC Anywhere und anderer Symantek-Produkte.
Kostenfrei bis auf die Telefongebühren
Mo.-Do. 9.00-17.00 Uhr Fr. 9.00 - 16.00 Uhr
Telefonnummer: 0211/99 17-110
Faxnummer: 0211/99 17-222
Mailboxnummer: 0031/71 35 31 69
Compuserve-Forum: Go Symantec

Symantec
Hotline für Mac-Versionen der Symantec-Software
Kostenfrei bis auf die Telefongebühren
Mo.-Fr. 9.00-17.00 Uhr
Telefonnummer: 0511/58 89 23
Faxnummer: 0511/59 17 71
Compuserve-Forum: Go Symantec

Toshiba
Telefonnummer: 02131/15 8 01
Faxnummer: 02131/15 83 41
Mailbox: 0941/78 07 99 9
Compuserve-Forum: Go TOSHGER

Vobis
Soft- und Hardware aus den Vobis-Läden
Kostenfrei bis auf Telefongebühren
Werktags 8-18 Uhr
Telefonnummer: 02405/44 43 44
Faxnummer: 02405/44 43 62
Mailboxnummer: 02405/9 40 47
Go Vobis

Western Digital
Hotline zu alle Western Digital-Produkten.
Telefonnummer: 089/92 20 06-73
Faxnummer: 089/92200659

Mailboxnummer: 089/92 20 06 61