

Garantie ohne Ärger

Hersteller sind verpflichtet, innerhalb einer bestimmten Frist Mängel zu beheben – entsprechend sind Garantien fast ebenso wichtig wie die Funktionalität des Produktes.

■ von Bruno Habegger

Ach, wär der PC doch ein Schuh. Oder eine Schachtel Pralinen, dann wäre alles viel einfacher. Reisst nach einem Tag mit der neuen Fussbekleidung die Naht, ersetzt das Schuhgeschäft die Treter ohne Aufhebens – damit der Kunde wieder kommt. Und reklamiert man das edle Naschwerk beim Hersteller, gibts in den meisten Fällen ebenfalls Ersatz. Nur die IT-Branche macht wieder mal alles kompliziert und verwirrt mit unterschiedlichen Garantieleistungen:

■ **Send In** ist genau das, was der Name sagt: Der Kunde verpackt das Produkt selbst und schickt es auf eigene Kosten an die Reparaturstelle des Herstellers.

■ **Bring In:** Der Hersteller bemüht sich nicht mal zur Poststelle – der Kunde bringt die beanstandete Ware gleich selbst vorbei – entweder dem Hersteller oder dem Händler.

■ **Collect & Return** oder **Pick-up & Return:** Kunde wie Hersteller können es sich bequem machen – ein Kurier holt das defekte Gerät ab und bringt es repariert wieder zurück.

■ **On Site:** Der Hersteller schickt einen Techniker zu Ihnen nachhause.

Nur damit Sie jetzt keine falschen Schlüsse ziehen: Die wenigsten Hersteller werden es Ihnen leicht machen und jemanden entsenden, um das Problem direkt vor Ort zu beheben. Es sei denn, Sie haben eine Firma und zahlen für diesen Service.

Es ist den Herstellern überlassen, wie sie ihren Garantiepflichten nachkommen wollen. Das Obligationenrecht (Artikel 197 und folgende) schreibt bloss vor, für die

Dauer eines Jahres ab Lieferdatum Garantieleistungen erbringen zu müssen. In dieser Zeit müssen Mängel (Material- und Produktionsfehler) kostenlos beseitigt werden.

Es ist aber möglich, die Frist – auch für einzelne Teile – vertraglich zu verkürzen oder zu verlängern. Deshalb: Lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) aufmerksam. Steht nichts zur Garantie, gilt das Obligationenrecht.

Erkundigen Sie sich also vor dem Kauf über die Garantieleistungen: ■ Wer erbringt diese? Der Händler selbst oder schickt er die Geräte einfach ein?

■ Wie lange dauert die Reparatur in der Regel? Wird diese in der Schweiz erledigt oder das Gerät ins Ausland verschickt? Unter Umständen sehen Sie Ihr Gerät Wochen oder gar Monate nicht mehr.

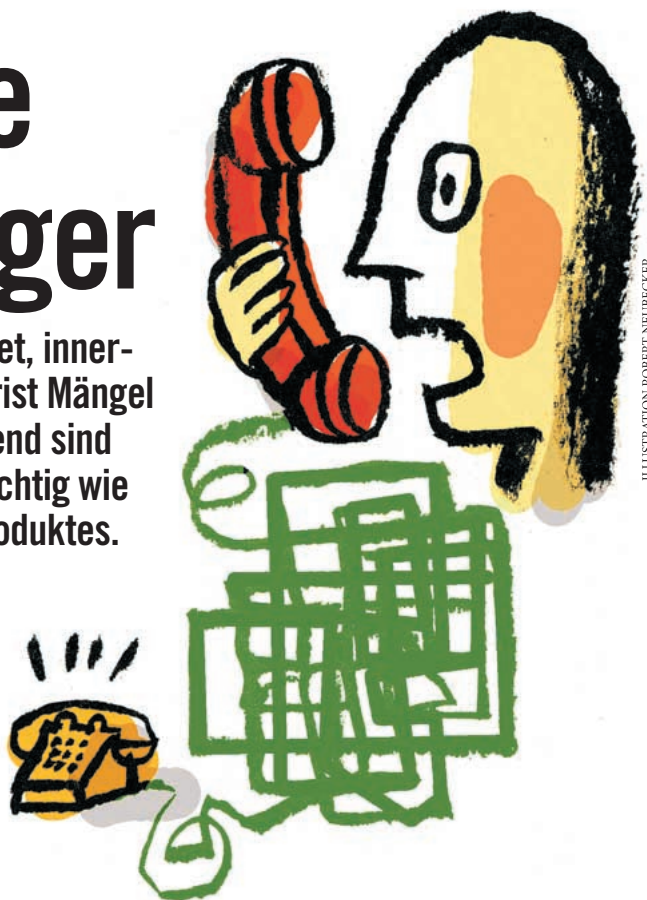
■ Stellt der Händler einen Ersatz zur Verfügung?

Hüten Sie die Kaufquittung wie Ihren Aupapfel. Sie gilt in jedem Fall als Garantieschein. Und hüten Sie sich davor, IT-Geräte bereits beim geringsten Anzeichen eines möglichen Defektes auf Garantie reparieren zu lassen. Sie ersparen sich viel Zeit und schonen Ihre Nerven, wenn Sie zuerst selbst auf Fehlersuche gehen. Ausserdem stellen manche Her-

steller Rechnung, wenn sie der Meinung sind, das Gerät weise gar keinen Mangel auf. Und sie verwenden oft als Austauschgeräte «neuwertigen» Ersatz – das heisst reparierte bzw. gebrauchte Geräte.

Ein «defektes» DVD-Laufwerk im Notebook, das CDs mal erkennt, mal nicht, ist zum Beispiel nicht unbedingt ein Garantiefall. Ein falscher oder fehlerhafter Treiber könnte schuld daran sein. Wie im Fall von Irina P.: Der Hersteller tauschte das Laufwerk kurzerhand aus. Ohne Erfolg: Wieder erkannte das System nur jede zweite oder dritte CD. Ver zweifelt wollte Irina P. ihr neues, schickes Notebook wieder einsenden, da erhielt sie den richtigen Rat: Windows von der Platte fegen und neu installieren. Und siehe da – seither funktioniert. Des Rätsels Lösung: Der nette Verkäufer hatte die Festplatte ihres alten Notebooks mit Hilfe von Imaging-Software 1:1 auf das neu gekaufte Notebook übertragen. Das scheint dem neuen Gerät nicht gut bekommen zu sein.

Fazit: Bei Problemen setzen Sie Windows auf den fabrikneuen Stand zurück oder besorgen sich für das scheinbar fehlerhafte Gerät neue Treiber. So stellen Sie zumindest sicher, dass der Gerätehersteller die Schuld nicht Microsoft in die Schuhe schieben kann.



PCtipp **IDG**
COMMUNICATIONS

Die Schweizer PC-Zeitschrift



**PCtipp-Spezial,
Herbst 2004**
Ausgabe PCtipp 9A/2004
(vormals Orbit-Spezial)

Verlag: IDG Communications AG, Witikonstr. 15
PF 253, 8030 Zürich, Tel. 01 387 44 44

Gesamtleitung IDG: Gebhard Osterwalder

Redaktion: Tel. 01 387 44 44, Fax 01 387 45 84,
Postadresse wie Verlag, z.H. Redaktion PCtipp
Internet www.pctipp.ch
E-Mail: redaktion@pctipp.ch
E-Mail für Pressemitteilungen: pr@pctipp.ch
E-Mail für Free-/Shareware-Vorschläge:
downloads@pctipp.ch

Chefredaktion: Sonja Wunsch (sw)

Produktion, Stellvertretung Chefredaktion:
Hansjörg Honegger (hh)

Redaktion: Christian Bütikofer (chb), Beat Rüdli
(rue), Gaby Salvisberg (sall), Sascha Zäch (sz)
Assistenz/Abschluss: Anne Kittel (ki)
Assistenz: Balbina Hossman (bh)

Ständige freie Mitarbeit: Bruno Habegger (bha),
Markus Zitt (z), Nelly Elsenbruch-Bach (Abschluss),
Nadia Steinmann (Abschluss). Beiträge aus IDG-
Schwesterpublikationen sind mit (idg) gezeichnet.

Mitarbeit an dieser Ausgabe: Marianne Keller (mk)

Layout/Gestaltung: Daniel Brühlmann, tint-graphics

Druck: St. Galler Tagblatt AG, 9001 St. Gallen

Leserschaft: 313 000 Leser (MACH Basic 2003)

Verkaufte Auflage: 61 661 Exemplare

(Jahresdurchschnitt 2003 gemäss WEMF 2004)

Vertrieb & Marketing: Nicole Ehrat,

E-Mail vertrieb@pctipp.ch

Bestellung Abo/bis zu 2 Jahre alte Ausgaben,

Adressänderung: PCtipp-Leserservice,

PF 9026 St. Gallen, Tel. 071 314 04 48,

Fax 071 314 04 08, E-Mail abo@pctipp.ch,

Internet www.pctipp.ch/abo

Bezugspreise: Der PCtipp erscheint monatlich,

mit einem Sonderheft im Herbst. Einzelausgabe

am Kiosk Fr. 3.80, Jahresabo Fr. 39.50

Auslandsabopreise siehe www.pctipp.ch/abo

Das PCtipp-Spezial ist im Abopreis inbegriffen.

Termine: Die nächste Ausgabe erscheint am

21.9.2004, Anzeigenschluss: 7.9.2004

Anzeigen Schweiz: Tel. 01 387 44 44,

Fax 01 387 45 83, E-Mail: anzeigen@pctipp.ch

und onlinewerbung@pctipp.ch

Gesamtleitung Anzeigen IDG: Kurt Strebel

Lokaler Verkauf: Rolf Fischer

Internationaler Verkauf/Online: Urs Flückiger

Marktplatz: Esther Majolet

Disposition: Natalie Rickli, Beatrice Meyer

Assistenz: Nina Osterwalder

Anzeigen Deutschland: Tina Ölschläger,

IMS München, Tel. 0049 89 360 86 116,

Fax 0049 89 360 86 263

Es gilt der Anzeigentarif 2004.

© 2004 IDG Communications AG, Zürich.

ISSN PCtipp: 1422-4704, Kauf-Spezial: 1661-0091

Im Verlag IDG Communications AG erscheinen ferner:
Computerworld
Computerworld magazin

Alle Rechte vorbehalten. Die Urheberrechte für angenommene und veröffentlichte Manuskripte und Abbildungen liegen bei der IDG Communications AG. Nachdruck, Verbreitung und elektronische Wiedergabe, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages. Dies gilt auch für in elektronischer Form vertriebene Beiträge sowie für Beiträge auf www.pctipp.ch. Die ganze oder teilweise Verwertung von Inseraten (inkl. Einspeicherung in Online-Dienste) durch unberechtigte Dritte ist untersagt. Alle Beiträge werden mit grösster Sorgfalt erstellt. Trotzdem können wir keine Haftung für deren Richtigkeit übernehmen. Insbesondere übernehmen wir keine Haftung für Kaufempfehlungen oder für Schäden, die beim Ausprobieren der Bauanleitungen oder Tipps u. a. passieren. Ebenfalls keine Haftung wird übernommen für unverlangt eingesandte Manuskripte, Soft-/Hardware, CD-ROMs, Floppys, Fotos, Dias etc. Eine Rücksendegarantie geben wir nicht. Wir behalten uns das Recht vor, eingesandte Beiträge auf anderen Medien etwa auf CD-ROMs, in Sonderheften oder im Online-Verfahren herauszugeben.