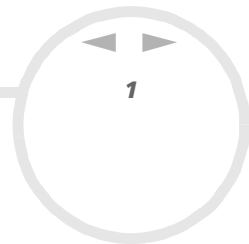


# ***VAIO-Link Kundenservice-Broschüre***

*„Wir widmen uns jedem einzelnen Kunden mit der gebührenden Aufmerksamkeit, mit großer Achtung und Respekt. Wir hoffen damit, den Erwartungen jedes Einzelnen an das VAIO-Link Kundenservice-Zentrum gerecht zu werden.“*





In dieser Kundenservice-Broschüre wird erläutert, welche Serviceleistungen Sony für alle VAIO Produkte anbietet und wie Sie diese Leistungen in Anspruch nehmen können. Ausführliche Hinweise zur Verwendung der VAIO Produkte finden Sie im jeweiligen Benutzerhandbuch.

Sony hat sich das Ziel gesetzt, allen VAIO-Kunden den bestmöglichen Service zu bieten. Daher werden wir alle Anstrengungen unternehmen, um uns auch durch die Qualität unserer Serviceleistungen positiv von unseren Mitbewerbern abzuheben. Diese Absicht spiegelt sich auch in der Zielsetzung des Kundenservice-Zentrums VAIO-Link wieder.

## Überblick über den Kundenservice

### Was ist VAIO-Link?

VAIO-Link ist das von Sony entwickelte Serviceprogramm für alle VAIO-Kunden. Es ermöglicht Ihnen den direkten Zugang zu unseren umfangreichen technischen und anderen Kundenservice-Einrichtungen. Dadurch können Sie die gesamte Bandbreite der VAIO Produkte voll ausnutzen und sich stets auf einen optimalen Service verlassen, wenn Sie einmal Hilfe benötigen sollten.

### Serviceleistungen

Die von Sony hergestellten Computer zeichnen sich durch eine hervorragende Verarbeitung sowie die Verwendung hochwertiger Materialien aus und garantieren eine einfache Bedienung sowie eine hohe Zuverlässigkeit. Die Zufriedenheit unserer Kunden mit dem erworbenen Produkt ist unser erstes Ziel. Dennoch kann es aufgrund der Komplexität modernster Technologien von Zeit zu Zeit zu kleineren Problemen kommen. In diesem Fall stehen Ihnen die Spezialisten von Sony mit fachmännischen Rat zur Seite. Zu diesem Zweck hat Sony für Sie unter dem Namen „VAIO-Link“ ein umfangreiches Serviceprogramm entwickelt. Dieses Programm wird durch das eigens dafür eingerichtete Kundenservice-Zentrum und die Sony Werkstätten betreut, in denen sich unsere hochqualifizierten technischen und Service-Mitarbeiter um jedes Problem kümmern. Unser Personal wird regelmäßig geschult und weitergebildet, um Ihnen, unseren Kunden, stets die bestmöglichen Serviceleistungen zu bieten.

### Wer kann VAIO-Link nutzen?

Alle Kunden, die die VAIO-Gewährleistung (1 Jahr\*) in Anspruch nehmen, können direkt auf den VAIO-Link-Service zugreifen und beim VAIO-Link Kundendienst-Zentrum gebührenfrei technische Unterstützung, Hilfe oder Beratung anfordern.

\* Oder 3 Jahr mit VAIO Plus.

## VAIO-Registrierung

### Warum sollten Sie Ihr VAIO Produkt registrieren lassen?

Nur wenn Sie Ihr Produkt registrieren lassen, sind wir in der Lage, Ihnen einen angemessenen Service zu bieten, da wir so die Konfiguration Ihres Computers sowie alle Kontakte und Serviceleistungen über die Dauer der Gewährleistung erfassen können.

Durch die Registrierung erhalten Sie automatisch Zugang zu wichtigen Informationen oder Software-Updates für Ihren Computer.

Kurz gesagt, wir können unseren Service an Ihren individuellen Bedürfnissen ausrichten.

### Wie können Sie Ihr VAIO Produkt registrieren lassen?


Sony VAIO-Link gibt Ihnen verschiedene Möglichkeiten für die Registrierung Ihres VAIO Produkts. Dabei werden Sie aufgefordert, bestimmte Angaben zu machen, so z. B. wann und wo Sie erreichbar sind, welches Produkt Sie besitzen u.a.

So können Sie die Registrierung vornehmen:

- ☐ Füllen Sie die Angaben im Registrierungsformular auf der VAIO Website aus <http://www.vaio-link.com/>

Wählen Sie Ihre Sprache und klicken Sie auf das **Registrierungsregister**.

- ☐ Sie können uns die Angaben auf dem Online-Registrierungsformular auch telefonisch durchgeben.

 Für die Variante 1 benötigen Sie einen Telefonanschluß für Ihr Modem sowie einen Internetzugang. Die Rufnummern für die Variante 2 finden Sie am Ende dieser Broschüre.

## *So nutzen Sie den VAIO-Link Kundenservice*

### *Wann ist das VAIO-Link Kundenservice-Zentrum erreichbar?*

Sie können uns jederzeit über das Internet auf unsere Website zugreifen.  
Sie erreichen das Kundenservice-Zentrum telefonisch zu folgenden Zeiten:

- ☐ 08.00 - 18.00 Montag bis Freitag,
- ☐ An Wochenenden ist geschlossen.

### *Wie können Sie das VAIO-Link Kundenservice-Zentrum erreichen?*

Um den Zugang für alle Kunden so weit wie möglich zu vereinfachen, erreichen Sie VAIO-Link Services auf 3 verschiedenen Wegen:

- ☐ **Internet:** Wir haben für Sie eine leistungsfähige Website aufgebaut, auf der Sie Hinweise und Tips zur Selbsthilfe oder uns Ihre Probleme direkt beschreiben können.
- ☐ **Telefon:** In allen Ländern, in denen unsere Produkte verkauft werden, sind regionale Rufnummern angegeben. Der Kundendienst wird in der jeweiligen Landessprache durchgeführt.
- ☐ **Fax:** In allen Ländern, in denen unsere Produkte verkauft werden, sind regionale Faxnummern angegeben.

## VAIO Hardware-Reparaturservice

### *Was können Sie tun, wenn Ihr Computer beschädigt ist?*

Die überwiegende Mehrzahl aller Probleme lassen sich per Telefon oder das Internet lösen. Dennoch können Probleme auftreten, die nur durch physische Eingriffe oder Reparaturen behoben werden können. Für diese Fälle bietet Sony einen Abhol- und Lieferservice für alle Kunden an, die Anspruch auf Garantieleistungen haben. Dieser Service ist in dem Land verfügbar, in dem Sie Ihr VAIO Produkt erworben haben, und darüber hinaus in einigen Ländern des Europäischen Wirtschaftsraumes. Gegenwärtig arbeiten wir an der Ausdehnung dieses Dienstes auf die meisten Länder des Europäischen Wirtschaftsraumes, um mit dem Sony Kundenservice auch in diesen Ländern Ihre Erwartungen zu erfüllen.

Sollte eine Reparatur vor Ort erforderlich sein, geben Sie bitte eine Adresse an, wo der Computer abgeholt und wieder abgegeben werden kann. Bei Abholung stellen wir entsprechende Verpackungen für den sicheren Transport bereit.

Sony hat das erklärte Ziel, Ihnen den Computer innerhalb von maximal 5 Werktagen ab dem Datum der Abholung wieder zu übergeben. Als Werktage werden hier Montag bis Freitag gerechnet.

Vor der Abholung des Computers durch Sony sollten Sie unbedingt eine Sicherheitskopie aller Dateien auf Ihrer Festplatte anlegen. Sony übernimmt keinerlei Garantie für die Integrität der Programme oder Daten nach der Reparatur.

### *Kann ich mich wegen des Kundendienstes an meinen Computerhändler wenden?*

Neben dem Zugang zum VAIO-Link Kundenservice-Zentrum und der VAIO-Website können sich Kunden mit Garantieansprüchen auch an ihren örtlichen Sony VAIO-Händler wenden, bei dem Sie das Gerät gekauft haben, und ihm den Computer übergeben. Der Händler versucht in diesem Fall, das Problem in direkter Zusammenarbeit mit dem VAIO-Link Kundenservice-Zentrum zu lösen.

## *Service-Stufen, Verpflichtungen und Erweiterte Problembearbeitung*

### *Welche Unterstützung bietet das VAIO-Link Kundenservice-Zentrum?*

Das VAIO-Link Kundenservice-Zentrum bearbeitet alle auftretenden Probleme in Bezug auf Ihren VAIO Computer, einschließlich der Soft- und Hardware von Drittanbietern. Bei der Sony Hardware garantieren wir die Lösung aller Probleme, die unter die Gewährleistung fallen, in dem wir das Gerät reparieren oder ersetzen.

Bei den Sony Softwarepaketen bemühen wir uns ebenfalls, alle auftretenden und uns geschilderten Probleme zu lösen.

### *Übernimmt VAIO-Link besondere Lieferverpflichtungen?*

Obwohl der Dienst am Kunden unser oberstes Gebot ist, können wir aufgrund der Verschiedenheit und Komplexität der Probleme sowie der unterschiedlichen Fehlerquellen keine Garantie für die Fehlerbehebung innerhalb eines bestimmten Zeitraums übernehmen. Um jedoch unsere Zielsetzung zu erreichen, meint Beantwortung in diesem Fall eine qualifizierte Antwort auf Ihre Anfrage, Wege Internet, Telefon oder Fax.

### *Werden alle Kunden gleich behandelt?*

Die Gleichbehandlung aller Kunden ist ein erklärtes Ziel des VAIO-Link Kundenservice-Zentrums. Zur Gewährleistung eines kontinuierlichen Kundendienstes arbeiten wir bei der Behandlung von Problemen nach einer bestimmten Rangfolge, die sich nach der Schwere der geschilderten Probleme richtet. Die nachstehende Tabelle gibt einen Überblick über die Bewertung des Schweregrads durch Sony. Sie als Kunde haben natürlich bezüglich der Schwere Ihrer Probleme das letzte Wort. Bedenken Sie aber, daß die Bewertung aller Probleme mit Schweregrad 1 zu langsameren Bearbeitung dieser Probleme führen kann.

- 1 Kritisch: Computer ist funktionsuntüchtig
  - ☐ Kein Festplattenzugriff möglich,
  - ☐ Keine Stromversorgung,
  - ☐ Beschädigte oder ungültige Systemdateien.
- 2 Schwer: LC-Display des Computers funktioniert nicht
  - ☐ Kein Zugriff auf CD-ROM-/Disketten-Laufwerke oder COM- bzw. E/A-Anschlüsse,
  - ☐ Schwerer Fehler im Betriebssystem.
- 3 Mittelschwer: Fehler beeinträchtigen die tägliche Funktionsweise in geringem Maß
  - ☐ Ausfall einzelner Hardware-/Softwarekomponenten, z. B. Modem, Anwendungsprogramm,
  - ☐ Vertretbare Notlösung zur Überbrückung eines schwereren/kritischen Fehlers möglich.
- 4 Niedrig: Anforderung von Informationen - Allgemeine Fragen

### *Kann ich die Problembearbeitung erweitern, wenn ich mit der angebotenen Lösung meines Problems nicht zufrieden bin?*

Das VAIO-Link Kundenservice-Zentrum verfügt zwar über ein automatisches System für eine erweiterte Bearbeitung in Abhängigkeit von der Schwere des Problems, vom Lösungsfortschritt und der Dauer der Problemlösung, aber wir ermöglichen es dem Kunden darüber hinaus, die Bearbeitung seines Problems selbst zu erweitern.

Bei der Erweiterung erfolgt die Bearbeitung durch den verantwortlichen Kundenservice-Leiter und anschließend durch den Manager des Kundenservice-Zentrums. Auch in diesem vertrauen wir auf Ihre angemessene Einschätzung, damit alle Probleme fair und vernünftig bearbeitet werden können. Sie können die Erweiterung über alle zur Verfügung stehenden Kontaktwege veranlassen.



## Kontaktaufnahme

Wie bereits angegeben, erreichen Sie das VAIO-Link Kundenservice-Zentrum auf 3 verschiedenen Wegen. In der folgenden Auflistung finden Sie Rufnummern und Adressen Ihrer Ansprechpartner. Diese Angaben werden mit dem fortschreitenden Ausbau unserer Serviceleistungen ergänzt. Die aktuellsten Angaben finden Sie in den Registrierungsinformationen und auf unserer Website:

<http://www.vaio-link.com>

<i>Land</i>	<i>Telefon</i>	<i>Fax</i>
Aus Deutschland (0,24 DEM/min*)	0 180 577 67 76	0 180 598 79 88
Aus Großbritannien (0,07 GBP/min*)	0870 240 2408	0870 240 2409
Aus Irland (0,007 bis 0,8 IEP/min*)	01 407 3040	01 407 3050
Aus Frankreich (1,2 FRF/min*)	0 803 33 33 00	0 803 34 27 37
Aus Österreich (3,52 ATS/min*)	0179 56 73 33	0179 56 73 67
Aus der Schweiz (deutsch) (0,1 bis 0,3 HF/min*)	01 800 9300	01 800 9400
Aus der Schweiz (französisch) (0,1 bis 0,3 HF/min*)	01 800 9700	01 800 9800
Aus Italien (35 LIT/min*)	848 801 541**	848 810 083**
Aus den Niederlanden (Ihre Telefongesellschaft gibt Auskunft über die lokalen Telefongebühren)	020 346 9303	020 346 9505

\* Inklusive MwSt. Änderungen vorbehalten.

\*\* Außerhalb Italiens ist der VAIO-Link Kundenservice-Zentrum unter den folgenden Nummern erreichbar:

- Telefon: +39 0269682345

- Fax: +39 0269682346