

Synology Gold-Service

Wir bieten Ihnen mit dem Synology Gold-Service ein zusätzliches Paket für Ihre Sicherheit: Eine Investition, die sich rechnet!

Der Gold-Service umfasst Hardwareersatz oder -reparatur für 36 Monate sowie einen kostenfreien 24h Express-Vorabtausch. – Die Ausfallzeiten werden somit auf ein Minimum beschränkt. Durch die gesicherte Gesamtlaufzeit von 3 Jahren kann Ihr Unternehmen außerdem das IT Budget besser planen.

Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen von Montag bis Freitag zwischen 9.00 und 18.00 Uhr telefonisch zur Verfügung und unterstützen Sie bei einer zeitnahen Abwicklung des Servicefalls. Ausgenommen davon sind gesetzliche Feiertage. Innerhalb dieser Zeit können Sie uns unter einer Rufnummer im Festnetz der Deutschen Telekom erreichen, die wir speziell für Sie eingerichtet haben.

Im Ernstfall schnelle Hilfe:

Sollte Ihr NAS-System ausfallen, sorgen wir dafür, dass Sie zeitnah weiterarbeiten können: Nach der Schadensmeldung senden wir Ihnen per DHL Express ein Leihgerät mit gleicher oder höherer Leistung, um Ihnen während der Reparatur einen reibungslosen Betrieb zu ermöglichen.

Melden Sie den Servicefall bis 13 Uhr, so erhalten Sie Ihr Leihgerät bis spätestens 12 Uhr am nächsten Werktag.

Bitte sichern Sie regelmäßig Ihre Konfiguration, da die getroffenen Einstellungen in der Regel vom Leihgerät nicht übernommen werden. Außerdem empfehlen wir Ihnen, die Firmware auf Ihrem NAS aktuell zu halten, um Probleme beim Tausch der Festplatten zu vermeiden.

Tipp: Vermerken Sie sich bei jedem Firmwareupdate die installierte Version auf Ihrem Servicezertifikat.

Unkomplizierte Abwicklung:

Nachdem Sie Ihr Leihgerät erhalten haben, lassen wir das defekte NAS von DHL abholen. Selbstverständlich lassen wir Ihnen zur Inbetriebnahme des Leihgerätes genügend Zeit: Die Abholung kann zu einem beliebigen Zeitpunkt innerhalb von 8 Werktagen nach Erhalt des Leihgerätes erfolgen.

In gleicher Art und Weise tauschen wir Ihr Gerät nach der Reparatur zurück.

Umfang:

Der Synology Gold-Service umfasst die bei uns gekaufte Synology DiskStation, RackStation oder Erweiterung inklusive der gelieferten Festplatten. Bundles mit Seagate Festplatten sind vorerst nicht mit Service erhältlich. Für die Laufzeit maßgeblich ist stets das Kaufdatum des NAS.

Synology Gold-Service

Für jeden das Richtige:

Dieser Service ist im Moment für zahlreiche Synology Produkte erhältlich. Außerdem bieten wir für die kleineren Synology Netzwerkspeicher „Synology Silver-Service“ ohne Express-Versand an.

Wenn sie den Gold Service für ein anderes Produkt wünschen, machen wir ihnen gerne ein individuelles Angebot.

Schäden, die nicht abgedeckt sind:

Schäden, die durch einen unsachgemäßen Umgang mit dem Produkt oder durch jegliche Ursachen, die nicht auf Herstellungsdefekte zurückzuführen sind, entstanden sind, kleinere Schäden wie Schrammen, Kratzer etc., die durch einen regulären Gebrauch des Gerätes entstehen können, sowie Folgeschäden jeglicher Art werden von diesem Service-Paket nicht abgedeckt. Des Weiteren erstreckt sich dieser Service nicht auf Datenverluste aus jeglichen Gründen und Fehlfunktionen, die auf Virusbefall oder Systemkonflikte durch Installation von Treibern, Drittsoftware oder Peripheriegeräten zurückzuführen sind. Dieses Service-Paket beschränkt sich derzeit auf Deutschland und setzt eine ausreichende Bonität oder Sicherheitsleistung des Empfängers von Ersatz- oder Leihware zum Leistungszeitpunkt voraus. Serviceleistungen dieser Art werden für Länder außerhalb Deutschlands nicht gewährt.

Synology Gold-Service bietet Ihnen folgende Vorteile:

- erweitertes Service-Paket für 36 Monate
- kostenfreier 24h Express-Vorabtausch
- keine zusätzlichen Kosten für Versand oder Hotlines mit Sonderrufnummern
- Ersatz defekter Hardware bis 12 Uhr am nächsten Werktag
- erleichtert Ihre IT Budget Planung durch gesicherte Gesamtlaufzeit
- Minimierung von Ausfallzeiten durch zeitnahe Abwicklung

Die Serviceleistungen werden unabhängig von der gesetzlichen Mängelgewährleistung angeboten und beschränken diese nicht.

Synology Gold-Service ist eine Leistung der Walter & Weißmantel OHG, Ziegelhüttenweg 4, 98693 Ilmenau