

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 in Anspruch nehmen, können direkt auf den VAIO-Link-Service zugreifen und beim VAIO-Link Kundendienst-Zentrum gebührenfrei technische Unterstützung, Hilfe oder Beratung anfordern.

Registrierung Ihres VAIO-Produktes

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-Produktes. Dabei werden Sie aufgefordert, bestimmte Angaben zu machen, z.B. wann und wo Sie erreichbar sind, welches Produkt Sie besitzen usw.

Sie können Ihr Produkt registrieren, indem Sie:

- ☐ zum Registrierungsbildschirm auf der Club VAIO-Webseite gehen:
<http://www.club-vaio.sony-europe.com>
Wählen Sie Ihre Sprache und klicken Sie auf **Jetzt registrieren**.
- ☐ uns anrufen und uns die Angaben auf dem Online-Registrierungsformular durchgeben.

 Für die erste Variante benötigen Sie einen Telefonanschluss für Ihr Modem sowie Zugang zum Internet.

Die Rufnummern für die zweite Variante finden Sie am Ende dieser Broschüre.

So nutzen Sie den VAIO-Link Kundenservice

Wann ist das VAIO-Link Kundenservice-Zentrum erreichbar?

Sie können uns 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche über das Internet auf unsere Website zugreifen. Sie erreichen das Kundenservice-Zentrum telefonisch zu folgenden Zeiten:

- ❑ Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr, Ortszeit,
- ❑ An Wochenenden ist das Kunden-Service Zentrum geschlossen.

Wie erreichen Sie das VAIO-Link Kundenservice-Zentrum?

Um den Zugang für alle Kunden so weit wie möglich zu vereinfachen, erreichen Sie die VAIO-Link Dienstleistungen 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

Während die meisten Belange per Internet oder Telefon gelöst werden können, ist mitunter ein Eingriff oder eine Reparatur notwendig.

Ausführliche Informationen über diesen Service finden Sie auf der VAIO-Link-Website.

Da Sie für die Sicherung Ihrer Daten selbst verantwortlich sind, sollten Sie unbedingt eine Sicherungskopie aller auf Ihrer Festplatte befindlichen Dateien erstellen. Sony kann während der Reparatur für die Integrität auf Ihrem PC befindlicher Programme oder Daten keinerlei Haftung übernehmen.

Kontaktaufnahme

Wie bereits angegeben, erreichen Sie das VAIO-Link Kundenservice-Zentrum auf 3 verschiedenen Wegen. Die für Sie zutreffenden Nummern finden Sie in der folgenden Tabelle.

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>	<i>Land</i>	<i>Telefon</i>	<i>Fax</i>
Aus Deutschland	0 180 577 67 76	0 180 598 79 88	Aus den Niederlanden	020 346 9303	020 346 9505
Aus Großbritannien	0870 240 2408	0870 240 2409	Aus Dänemark	45 70 112 105	
Aus Irland	01 407 3040	01 407 3050	Aus Schweden	08 58 769 220	
Aus Frankreich	0 803 33 33 00	0 803 34 27 37	Aus Finnland	0969 379450	
Aus Österreich	0179 56 73 33	0179 56 73 67	Aus Belgien (niederländisch)	02 717 3218	
Aus der Schweiz (deutsch)	01 800 9300	01 800 9400	Aus Belgien (französisch)	02 7173219	
Aus der Schweiz (französisch)	01 800 9700	01 800 9800	Aus Norwegen	23162592	
Aus Italien	848 801 541*	848 810 083*	Aus Spanien	9145349087	

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

- Telefon: +39 026968 2345

- Fax: +39 026968 2346