



## Microsoft Surface Servicepack – Bring-in.

### Rahmendaten:

Das Bechtle Servicepack muss direkt beim Kauf der Hardware erworben werden, ist an die jeweilige Seriennummer gebunden und somit nicht übertragbar.

### Abwicklung im Servicefall:

1. Der Kunde meldet sein defektes Gerät per E-Mail mit Fehlerbeschreibung an.
2. Die Störungsmeldung muss alle relevanten und erforderlichen Informationen erhalten.
3. Der Kunde verpackt sein defektes Gerät transportsicher und sendet es an:  
Bechtle IT-Systemhaus Neckarsulm  
Client- & Repair-Service  
Bechtle Platz 1  
74172 Neckarsulm
4. Innerhalb der Sendung müssen eine detaillierte Fehlerbeschreibung und eine Rücksendeadresse samt Kontaktdaten (E-Mail-Adresse) vorliegen.
5. Nach Empfang des defekten Geräts erfolgt eine Diagnose mit anschließender Reparatur, sofern der festgestellte Schaden innerhalb der vom Hersteller vorgesehenen Garantie liegt.
6. Schäden außerhalb des Umfangs der Herstellergarantie werden mittels kostenpflichtigen Kostenvoranschlags bearbeitet.
  - a. Freigabe durch Kunden erforderlich, Kosten werden mit Reparatur verrechnet.
  - b. Bei Ablehnung erfolgt ein kostenpflichtiger Rückversand.
7. Transportsicherer Rückversand an den Kunden.

### Inklusive:

- Erweiterung der Herstellerstandardgarantie von bis zu 60 Monaten.
- Reparatur ausschließlich mit Surface Originalersatzteilen. Beseitigung von Hardwarefehlern (inkl. Arbeitszeit, Rückversand, Ersatzteile).
- Bring-in durch den Kunden – kostenfreier Rückversand innerhalb Deutschlands und Österreichs.
- Wiederherstellung (Reparatur) exkl. Rückversand nach 10 Werktagen (je nach Verfügbarkeit von Ersatzteilen).
- Nur für Defekte, die auch der Hersteller als Garantiefall anerkennen würde.
- Übrige Störungen können auf Basis von Arbeitszeit und Ersatzteilen behoben werden.

### Exklusive:

- Softwarestörungen (Windows und Anwendungssoftware).
- Akkus nur im Rahmen der Herstellergarantie.
- Defekte durch Veränderungen an der Systemkonfiguration. Anwenderfehler in Bedienung und Handhabung.
- Optische Mängel, mechanische Beschädigungen, Flüssigkeitsschäden nur auf Basis eines kostenpflichtigen Kostenvoranschlags.
- Die Datensicherung erfolgt beim Kunden, zu reparierende Geräte werden bei Bechtle gelöscht.

### Kontakt:

ms-asp.neckarsulm@bechtle.com