

Das Plus an Sicherheit

Kundenservice steht bei BUFFALO an erster Stelle. Reibungsloser und schneller Support ist für unsere Kunden, ganz besonders für unsere Geschäftskunden, von entscheidender Bedeutung. BUFFALOs umfassende Services und Garantieleistungen beinhalten:

TeraStation™ Garantie:

- 3 Jahre Garantie
- 5 Jahre Garantie (auf TS51210RH)
- Garantieverlängerung um 1 oder 2 Jahre



TeraStation™ VIP Service:

- 24 Stunden Festplattenersatz
- TeraStation™ Vorab-Austausch



Weitere Services:

- Kostenloser UPS Drop-Off Service für Produktrücksendungen
- Datenrettung



Das sagen Kunden über BUFFALOs Service:

“

Buffalo's Service und Support sind konkurrenzlos. Wir verwenden Buffalo NAS seit vielen Jahren und vertrauen absolut auf die Zuverlässigkeit ihrer Produkte und ihres technischen Supports.“

Fritjof Eichhöfer, Gesellschafter und Geschäftsführer, ITCE

“

„Ich wünsche alle Unternehmen hätten so einen professionellen, hilfsbereiten und schnell antwortenden Support wie Buffalo. Alles funktioniert. (...) Ich bin wirklich beeindruckt!“

Carl M., Kunde aus Deutschland

“

Der Kundenservice von Buffalo ist stets freundlich, schnell und kompetent zur Stelle, wenn wir eine Frage haben. Durch den direkten Kontakt konnten wir die Netzwerkspeicher einfach und schnell einrichten.“

Jannis Ruf, Ingenieur und IT Manager, KEIHIN Sales and Development Europe GmbH

Wichtige Kontakt-Informationen:

Den BUFFALO Service und Support für Deutschland erreichen Sie online über das **Kunden Support Portal** (www.buffalo-technology.com/de/kontakt) oder telefonisch:

Tel: 01806 000024

Zeiten: 09:00 - 17:30 Uhr

Festnetz: 0,20 €/Anruf

Mobilfunk: 0,60 €/Anruf

www.buffalo-technology.com



Garantie

BUFFALO bietet für TeraStation™ sowie bestimmte andere Produkte eine Garantiezeit an, die über die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistung von 2 Jahren hinausgeht. So besitzen alle TeraStation™-Serien eine Garantiezeit von 3 Jahren, die TS51210RH sogar von 5 Jahren. Die Garantie aller anderen TeraStation™-Modelle kann kostenpflichtig ebenfalls um 1 oder 2 Jahre auf bis zu 5 Jahre Gesamtgarantie verlängert werden. Hierzu können sich die Kunden bis zum letzten Tag des Ablaufens der 3 Jahre Standardgarantie entscheiden. Neben der TeraStation™ verfügen auch die LinkStation™ 220DR sowie die DriveStation™ Quad über 3 Jahre Garantie. Auf ausgewählte Switch-Modelle gewährt BUFFALO sogar eine lebenslange Garantie.



Kostenloser UPS Drop-Off Service für Produktrücksendungen

Im Falle eines Produktdefekts innerhalb der Garantiezeit möchte BUFFALO die Rücksendung so einfach und schnell wie möglich gestalten. Aus diesem Grund bieten wir für alle BUFFALO Produkte (Storage, Networking, LinkStation™, TeraStation™) in Zusammenarbeit mit UPS einen „Drop-Off“-Service für Rücksendungen an. Wenn bei BUFFALOs Support eine RMA Anfrage erstellt wird, erhält der Kunde ein im Voraus bezahltes UPS-Versandetikett und muss das defekte Gerät dann nur in der nächsten Annahmestelle abgeben.

TeraStation™ VIP Service: 24 Stunden Festplattenersatz & TeraStation™ Vorab-Austausch

Wir als Hersteller bieten unseren TeraStation™-Kunden 3 Jahre Garantie inklusive VIP-Service an. Darin enthalten ist der Festplatten-Ersatz innerhalb von 24 Stunden sowie der Vorab-Austausch defekter Geräte. Mit beiden Services sparen unsere Kunde wertvolle Zeit bei der RMA-Abwicklung, da sie nicht erst das defekte Produkt an BUFFALO schicken müssen, um Ersatz zu erhalten. TeraStation™-Nutzer können so versichert sein, dass ihnen BUFFALO im Falle eines Festplattenausfalls oder anderer Probleme schnell, unkompliziert und reibungslos weiterhilft.



Datenrettung

In Deutschland bietet BUFFALO einen eigenen Datenrettungsservice an. Für Kunden bedeutet dies, dass sie sich auch im seltenen Fall von Datenverlust nicht an eine dritte Partei wenden müssen, sondern auch hier auf die Hilfe von BUFFALO zählen können. Die Kosten für den Versand des defekten Geräts bzw. der Festplatte und die Rücksendung an den Kunden sowie die Analyse des Datenträgers übernimmt dabei BUFFALO. Für TeraStation™-Kunden übernimmt BUFFALO zudem auch die Kosten für die Wiederherstellung von Daten, die durch einen einfachen logischen Fehler unlesbar wurden.*

Garantie & Services – Übersicht

Produkt	Garantie				Services		VIP-Services	
	2 Jahre	3 Jahre	5 Jahre	Garantie- erweiterung (+1/+2 Jahre)	UPS Drop-Off	Datenrettung (Kostenloser Versand & Analyse)	24 HDD Eratz	TS-Vorab- Austausch
TeraStation	✗	✓	TS51210RH	✓	✓	PLUS Kostenlose Daten- wiederherstellung bei einfachem logischen Fehler*	✓	✓
LS220DR / DriveStation Quad	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗
Switches (außer 10GbE-Switches)	Lebenslange Garantie			✗	✓	✗	✗	✗
BS-MP 10GbE-Switches	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗
Alle anderen Produkte	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗

* Qualifizierte TS-Serien: TS3010, TS3020, TS5010, TS51210RH, TS6000, WS5020, WSH5610

Weitere Informationen:

www.buffalo-technology.com/de/service-support/