

Service tjek af forhandlere – Undersøgelsen er udført af Tænk i februar 2010

Forhandler	Hvor lang tid tager det i gennemsnit at få repareret en bærbar hos jer?	Koster det noget at få sin computer undersøgt?	Kan man følge reparationen på jeres hjemmeside?	Tilbydes kunden en lånecomputer?	Hvis kunden ender med at skulle have en ny computer, kan I så hjælpe med at hente data ud fra den gamle?
Dansk Supermarked (Bilka og Føtex)	Vi har sat en max tid på 21 dage. Er den ikke repareret inden da, tilbyder vi at ombytte den. Hvis computeren går i stykker inden for de første 30 dage, ombytter vi den med det samme. Det gælder også, hvis en computer går i stykker for anden gang – også selvom det er en anden type fejl.	Nej, og det er ligegyldigt, om det er en reklamationsfejl eller en brugerfejl.	Nej, men man kan forespørge på status i servicecentret i den butik, hvor computeren er indleveret.	Ja, men kun i Bilka.	Hvis kunden ønsker ombytning eller kompensation, beholder værkstedet computeren, og vi får den ikke retur – heller ikke på forespørgsel. Vi beder derfor altid kunderne om at tage backup inden indlevering.
Dell.dk	Vi har en Collect and Return service, hvor maskinen bliver hentet og afleveret af en kurér hos kunden. Det tager gennemsnitlig 5-10 dage. Vi forsøger altid at hjælpe over telefonen først, fordi det selvfølgelig er et gene at skulle undvære computeren.	Teknisk support, der er dækket af reklamationsret i henhold til købeloven, koster ikke penge.	Nej. Man kan få en opdatering på forløbet ved at ringe til vores tekniske support.	Nej	Nej, data recovery-tjenester er ikke dækket.
Dustin Home	Det tager typisk 2-3 uger, afhængig af producentens serviceværksted. Hvis et værksted fra starten siger, at der vil gå 3-4 uger, eller hvis reparationen trækker ud, vil vi typisk tilbyde kunden ombytning eller kompensation. Det er en skønsmæssig vurdering fra sag til sag.	Der opkræves kun et undersøgelsesgebyr, såfremt reklamationen viser sig at være ubegrundet, og kun såfremt kunden er blevet gjort opmærksom på det. Gebyret kan være på 0-500 kroner afhængig af serviceværksted og fejltype.	Nej. Vi giver status på reparationen via telefon eller e-mail, når kunden ønsker det.	Nej	Det er kundens ansvar at tage backup af egne data. Hvis uheldet er ude, formidler vi gerne kontakt til en specialist, der kan hjælpe med at genskabe tabt data for kundens egen risiko og regning.
Elgiganten	Forudsat at reservedelen er på lager, og at der ikke er nogen problemer med forsendelsen, så holder vi os inden for rimelig tid. Der er imidlertid så mange faktorer, der kan gå galt, at vi ikke vil fastsætte en max tidsgrænse. Men hvis det begynder at blive urimeligt, vil vi kontakte kunden og i nogle tilfælde også tilbyde en form for kompensation.	Nej. Hvis det viser sig, at der er tale om en fejl, der ikke er dækket af reklamationsretten, vil vi kontakte kunden, og vi vil ikke foretage os noget, før de har sagt ja eller nej til det.	Ja, og vi tilbyder også at sende sms'er, hvis kunden ønsker det.	Ja, vi spørger altid ind til kundens behov. Er behovet til det, så tilbyder vi et låneprodukt.	Ja, i den udstrækning det er muligt for os. Men i nogle tilfælde vil kunden være nødt til at gå til andre for at få det hentet ud, da det kan blive en bekostelig affære. Vi opfordrer altid kunderne til at lave backup hjemmefra.

Fona	Det tager gennemsnitligt 14 dage, og der vil også være mange, der går hurtigere igennem. Det afhænger af, hvor travlt vi har, og om det er en helt speciel reservedel, der skal bestilles hjem. Vi vurderer fra sag til sag, hvornår det har taget så lang tid, at vi vælger at tilbyde en ny computer.	Nej, inden for de to års reklamationsret tager vi ingen gebyrer. Hvis det er en fejl, som ikke er dækket af reklamationsretten, ringer vi til kunden og tilbyder en pris for at lave det.	Ja	Nej	Det er kundens ansvar at tage backup. Men hvis det er muligt, så kan vi hjælpe kunden med det mod betaling.
Komplett.dk	Vi oplever generelt en servicetid på bærbare maskiner på 2-3 uger. Det er meget forskelligt, da alt jo i bund og grund afhænger af den pågældende producents partner. Vi oplevede i 2009, at servicetiden ofte overskred tre uger, hvilket, vi mener, må være grænsen. Vi er derfor begyndt at ringe til producenten, når de overskrider tre uger, og hvis de ikke kan levere næste dag, tilbyder vi kunden kompensation eller ombytning.	Nej. Der er nogle af vores servicepartnere, der har undersøgelsesgebyrer, men dem har vi altid betalt. Det er ikke en procedure, vi har overvejet at ændre.	Nej, men man vil typisk kunne følge reparationen via vores servicepartnere.	Nej	Det er som hovedregel altid kundens ansvar at tage backup. Det er ikke noget, vi gør, og det skriver kunden også under på i den aftale, der indgås, når computeren sendes til reparation.
L'easy	Inden for rimelig tid. Det er op til leverandørerne, da det er dem, som gør det. Men hurtigst muligt, så det er til mindst mulig gene for vores kunder.	Ja	Nej, men det vil vi gerne.	Nej	Det kan jeg ikke svare på.
ProShop	Kunden vil normalt have sin bærbare tilbage efter 14 dage, men det sker, at vi overskrider, og der er ikke rigtig noget, vi kan gøre ved det. Går der over 30 dage, tilbyder vi kompensation eller ombytning.	Nej, ikke når det er inden for reklamationsretten. Men vi har mulighed for at tage gebyrer, hvis den samme kunde gentagne gange sender sin computer ind til os, hvor fejlen er selvforskyldt.	Ja til en vis grad. Vi arbejder på et nyt system. Som det er nu, kan du følge proceduren trin for trin.	Nej	Nej. Vi sørger for at fortæller kunderne, at de selv skal tage backup. Vi tager ikke ansvar for deres private filer eller data.
Wupti	Der vil typisk gå 7-14 dage. Det kan næsten ikke gøres hurtigere. I enkelte tilfælde kan der gå op til tre uger. Hvis det når op på 30 dage, så ombytter vi computeren gratis.	Som udgangspunkt nej. Det er kun, hvis problemet tydeligvis er påført af kunden, og kunden også tydeligvis selv har været klar over dette. Vi sendte vel en regning på undersøgelsesgebyr en 2-3 gange i 2009.	Nej, men hvis man bliver utålmodig, kan man selvfølgelig ringe ind.	Nej, ikke med mindre kunden har en forsikring, der giver ret til det.	Vi anbefaler altid kunden at lave en sikkerhedsbackup. Vi gør det nemlig ikke, og i langt de fleste tilfælde laver vi en reset af computeren.