

# Das Plus an Sicherheit



## Wichtige Kontakt-Informationen:

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

**VIP-Nummer für Partner: 01806 272727**

Zeiten: 9:00 - 17:30 Uhr

Festnetz: 0,20 €/Anruf

Mobilfunk: 0,60 €/Anruf

Für PreSales- und Produktfragen können Sie ebenfalls jederzeit gerne persönlich kontaktieren:

**Harald Falzmann,**  
Field Technical Specialist  
Email: [hfalzmann@buffalo-technology.com](mailto:hfalzmann@buffalo-technology.com)  
Mobil: +49 171 5588090

**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:**



### VIP-Service für TeraStation™

3 Jahre Garantie, 24 Stunden Festplattenaustausch: Festplatten halten nicht ewig. Das ist leider normal und hinlänglich bekannt, weshalb in den meisten Unternehmen durch eine robuste Infrastruktur, eine RAID-Umgebung, Hot-Swap-fähige Geräte und viele weitere Ausfallschutzmaßnahmen der potentielle Schaden bereits minimiert wird.

Wir als Hersteller bieten unseren TeraStation-Kunden zudem 3 Jahre Garantie inklusive VIP-Service und Festplattenaustausch innerhalb von 24 Stunden an. TeraStation-Nutzer können so versichert sein, dass ihnen BUFFALO im Falle eines Festplattenausfalls oder anderen Problemen schnell, unkompliziert und reibungslos weiterhilft.



### Vorab-Austausch für TeraStation™

Um unseren Kunden im Falle eines TeraStation-Defekts wertvolle Zeit bei der RMA-Abwicklung zu sparen, bieten wir ihnen die Möglichkeit ein Ersatzgerät zu erhalten, bevor das defekte Produkt\* bei BUFFALO eingegangen ist. Unternehmen können so innerhalb weniger Tage ihre IT-Infrastruktur wiederherstellen.

\* Gilt bei Defekt des Gerätes selbst. Defekte Festplatten werden bei TeraStations innerhalb der B2B VIP Warranty ohnehin innerhalb von 24 Stunden (vorbehaltlich Verfügbarkeit) ausgetauscht.



### Garantie-Erweiterung für TeraStation™

Für Kunden, die sich ein zusätzliches Plus an Sicherheit wünschen, bietet BUFFALO die Möglichkeit eine erweiterte Garantieleistung für vollbestückte TeraStations zu erwerben.

Besitzer einer TeraStation können während der gesamten 3 Jahre Laufzeit der VIP Garantie eine zusätzliche 1- oder 2-Jahres-Garantieverlängerung abschließen und so ihr Komplettsystem für bis zu fünf Jahre absichern. BUFFALO gewährt seinen Kunden somit einen zusätzlichen Schutz, der über dem üblichen Branchenstandard liegt.



### 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 Abgabestelle abgeben.