



# Garantie & Austauschservice



Moderator: Wolfram Obrikatis

26. Januar 2024

## ■ Was Sie erwartet?

- D-Link – Kurz & knapp
- Garantie
- Austauschservice
- Aktuelle Informationen



# Über uns ...



## Wer wir sind

1986 in Taiwan gegründet



## Schwerpunkte

Entwicklung, Produktion und weltweiter Vertrieb von Produkten und Lösungen



## Zielgruppen

Unternehmen, Verbraucher, Telekommunikations- und Service-Provider. Öffentliche Einrichtungen wie z.B. Schulen und Behörden.



# Globale Präsenz

**1600** Mitarbeiter davon **280** im Bereich Forschung & Entwicklung

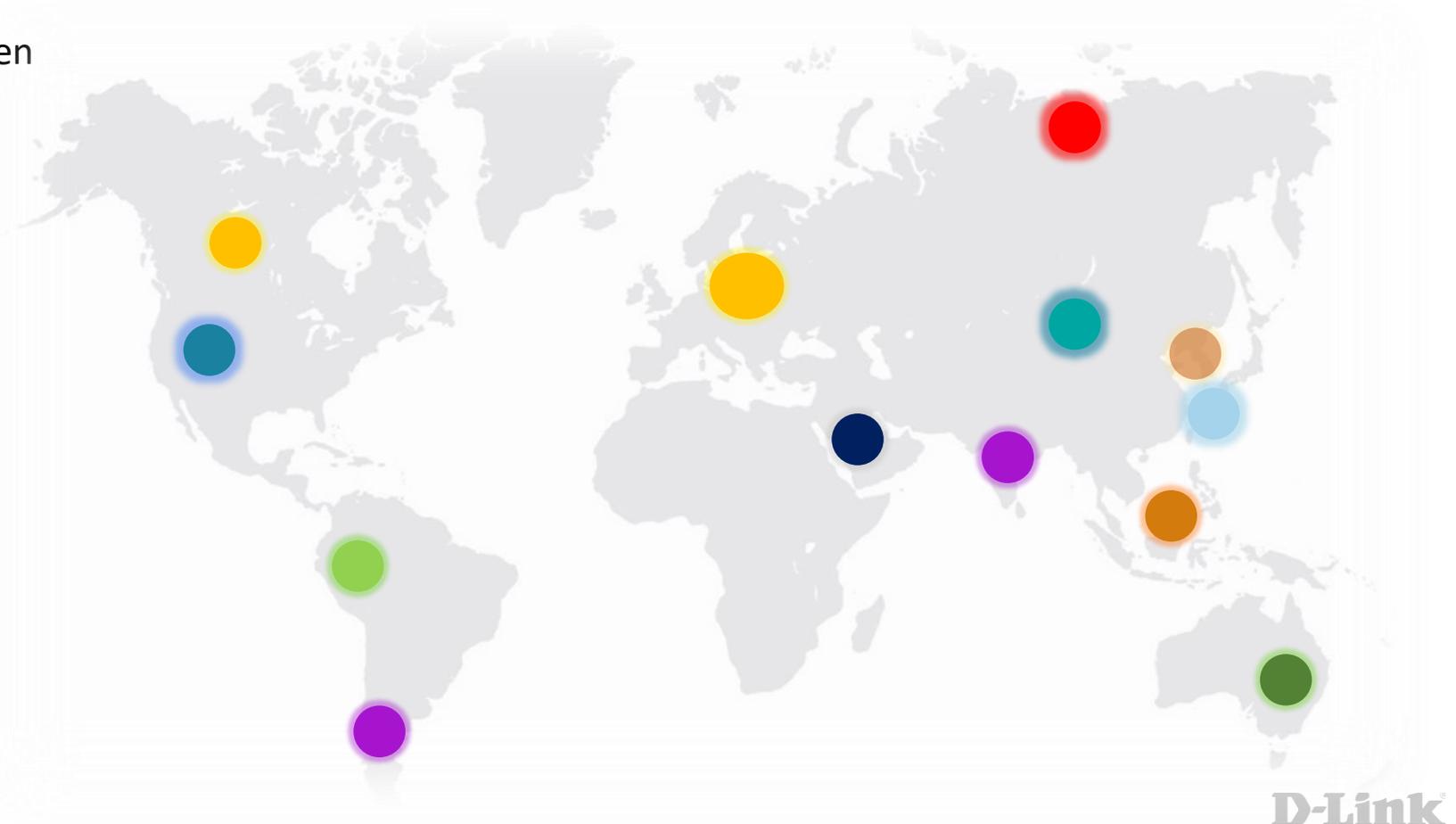
**121** lokale Vertriebsniederlassungen

**57** Länder

**50** RMA Reparatur Zentren

**20** regionale Warenlager

**13** Call-Center



# Garantie

## ■ Garantiert mehr Garantie

Kommt Ihnen das bekannt vor?

Sie als Händler sind zu 2 Jahren Gewährleistung verpflichtet, aber der Hersteller gewährt nur 1 Jahr?

Schluss damit!

D-Link gewährt **grundsätzlich 2 Jahre Garantie** auf seine professionellen Netzwerkprodukte.

**Und das Beste: Bei uns gibt es garantiert mehr!**

## ■ Garantielaufzeit

- **Consumer Produkte**

Garantielaufzeit zwei (2) Jahre!

- **Business Produkte**

**Ohne Registrierung beträgt die Garantielaufzeit zwei (2) Jahre!**

# Garantielaufzeit

## Sonderfälle

Für einige Produkte gibt es zusätzliche Sonderfälle bei der Garantie

## Sonderfälle

DGS-10x	5 Jahre
DES-10x	5 Jahre
DIS-Produkte	5 Jahre
DIS-Netzteile	3 Jahre
DWM-312	3 Jahre
DEM/DPS/DPE	2 Jahre
DCS-Produkte	2 Jahre
DGS-712	2 Jahre
DMC-Produkte	2 Jahre
DNR-Produkte	2 Jahre
DXE-Produkte	2 Jahre
DXS-(Netzteil/Lüfter)	2 Jahre

## ■ Garantielaufzeit



### Limited Lifetime Warranty (LLW)

- **Eingeschränkte Garantie auf Lebenszeit.** Dies bedeutet, dass die Garantie fünf (5) Jahre nach Einstellung des Verkaufs des Produkts in Europa durch D-Link endet.
- Gilt nur, wenn das Produkt **innerhalb von dreißig (30) Tagen** nach dem Kauf bei D-Link Europa **registriert** werden. Die Registrierung kann auf dem Self Service Portal vorgenommen werden
- Registrierung im Self Service Portal unter: <https://services.eu.dlink.com/home/main/>

# Garantielaufzeit > Preisliste Spalte "H"

	A	B	C	D	E	F	G	H
	Artikelnr.	Status	DAS	Kurzbeschreibung	PG	EVK (Netto)	UVP* (inkl. 19% MwSt.)	Garantie**
1								
2	Preisliste gültig ab:	01.10.2023		Alle Preise in Euro inkl. Versicherung; Irrtümer vorbehalten.				
73	GO-SW-5E/E	R		5-Port Easy Desktop Switch, 5x 10/100Mbit/s TP (RJ-45) Port, automatische Geschwindigkeits- und Duplexanpassung, geräuschlos ohne Lüfter	Consumer	6,64	7,90	2 Jahre
74	GO-SW-8E/E	R		8-Port Easy Desktop Switch, 8x 10/100Mbit/s TP (RJ-45) Port, automatische Geschwindigkeits- und Duplexanpassung, geräuschlos ohne Lüfter	Consumer	7,48	8,90	2 Jahre
75	<b>Fast Ethernet + Gigabit Uplink</b>							
76	<b>DES-1210 Serie - Rackmount</b>							
77	DES-1210-28P	BS	B	28-Port Layer2 PoE Smart Managed Switch, dlink green 3.0, 24x 10/100Mbit/s TP (RJ-45) PoE Port, 802.3af/at Power-over-Ethernet bis 15.4/30 Watt Leistung pro Port (802.3at nur auf Port 1-4). 2x Mini-GBIC Transceiver siehe im Kapitel "Transceiver"	SMB	315,13	375,00	LLW
78	<b>Zubehör</b>							
79	<b>Gigabit</b>							
80	<b>DGS-100 Serie - Desktop - Metallgehäuse</b>							
81	DGS-105/E	R, BS	C	5-Port Layer2 Gigabit Switch, dlink green, 5x 10/100/1000Mbit/s TP (RJ-45) Port, Automatische Geschwindigkeits- und Duplexanpassung, Auto-Uplink MDI-II/-X, IEEE 802.3x Flow-Control bei Full-Duplex	SMB	25,21	30,00	5 Jahre
82	DGS-105GL/E	R, BS	C	5-Port Layer2 Gigabit Light Switch ohne IGMP, 5x 10/100/1000Mbit/s TP (RJ-45) Port, Automatische Geschwindigkeits- und Duplexanpassung, Auto-Uplink MDI-II/-X, IEEE 802.3x Flow-Control bei Full-Duplex	SMB	15,97	19,00	5 Jahre

# Preisliste

## Materialien zur Verkaufsunterstützung



  
**EVK-Preisliste  
(Endverbraucher-Konditionen)**  
Neuheiten, Preisänderungen und  
Produktinformationen  
[MEHR ERFAHREN](#)

## LLW... am Beispiel DGS-3120-24TC/SI

### Limited Lifetime Warranty

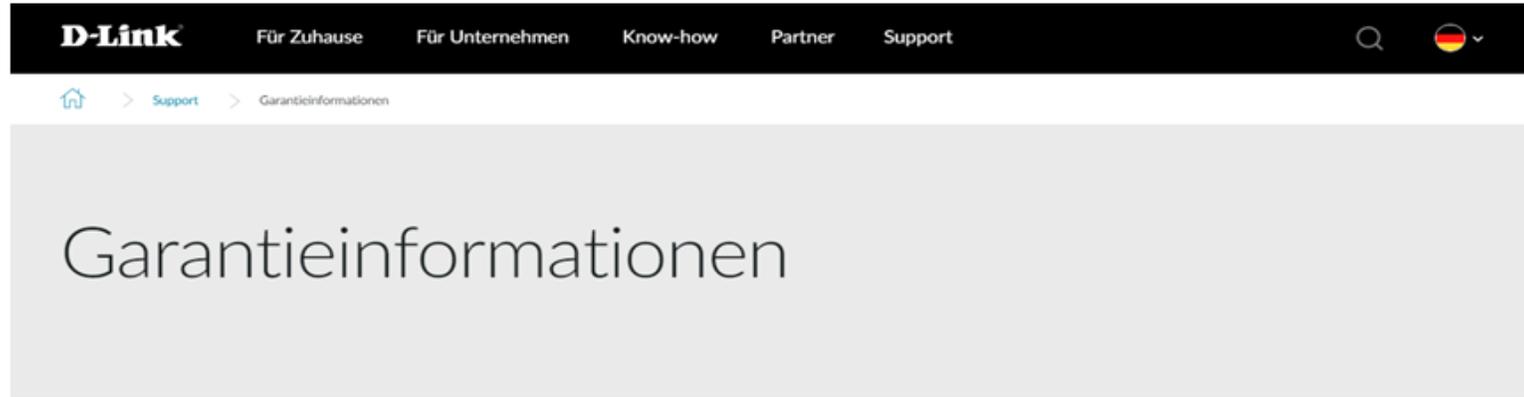
steht für einen verlängerten  
Garantiezeitraum auch über  
die gesetzliche Gewährleistung  
hinaus

	A	B	R
	<b>Artikelnr.</b>	<b>EOL Datum</b>	<b>PI Datum</b>
1			
2			
	DGS-3120-24TC/SI	<b>Juni 22</b>	Jun. 11

Im Idealfall Kauf im Jun. 2011 dann wären es 11 Jahre Garantie zzgl. 5 J LLW  
entspricht 16 Jahre Garantie

# ➤ Mehr dazu finden Sie auf unserer Homepage...

<https://eu.dlink.com/de/de/support/warranty-information>



## Garantiert mehr Garantie

Kommt Ihnen das bekannt vor? Sie als Händler sind zu 2 Jahren Gewährleistung verpflichtet, aber der Hersteller gewährt nur 1 Jahr? Schluss damit! D-Link gewährt **grundsätzlich 2 Jahre Garantie** auf seine professionellen Netzwerkprodukte. **Und das Beste: Bei uns gibt es garantiert mehr!**



## Begrenzte lebenslange Garantie

Mit der eingeschränkten Garantie auf Lebenszeit erweitert D-Link den Garantiezeitraum auf **mehr als 5 Jahre** bei Produktregistrierung durch Ihre Kunden auf dem [D-Link Self Service Portal](#). Der genaue Garantiezeitraum bei dieser Limited Lifetime Warranty (kurz: LLW) setzt sich zusammen aus dem Produkt-Lebenszyklus beim Kauf des Produktes plus 5 Jahre.



D-LINK ASSIST

AUSTAUSCHSERVICES

# Austauschservice



## Next Business Day Shipping Service

Der Next Business Day Shipping Service ist kostenfrei im Lieferumfang für alle registrierten D-Link Business Produkte mit 5 Jahren Garantie oder mit eingeschränkter lebenslanger Garantie (Limited Lifetime Warranty)<sup>1</sup> enthalten. Voraussetzung für die Inanspruchnahme ist die Registrierung des Produkts im Self Service Portal incl. der Hinterlegung einer Kreditkarte. Mit diesem Vorabaustauschservice versendet D-Link einen Werktag nach Bestätigung des Produktdefekts ein Ersatzprodukt. Erst danach leiten Sie die Rücksendung des defekten Produkts in die Wege.



## Same Business Day Shipping Service

Der Same Business Day Service richtet sich an Unternehmen, die hochverfügbare Systeme bereitstellen und eine schnelle Support-Antwort innerhalb der regulären Geschäftszeiten benötigen. Der Hardware-Austauschservice für die DAS Pakete gilt pro Produkt und ist jeweils in zwei unterschiedlichen Laufzeiten verfügbar (3 oder 5 Jahre). Die vereinbarte Laufzeit des Hardware-Austauschservice startet mit dem Datum des Servicevertrags, die angegebene Reaktionszeit (4 Stunden) beginnt mit der Fehlerdiagnose durch den D-Link Service, jedoch spätestens eine Stunde nach der Kontaktaufnahme und innerhalb der Geschäftsöffnungszeiten. Grundlage für diesen Same Business Day Shipping Service sind die jeweils aktuellen D-Link Servicebedingungen, die den Servicepaketen beiliegen oder unter [www.dlink.com/de/de](http://www.dlink.com/de/de) eingesehen werden können. Die Same Business Day Shipping Service Packs sind nur in Deutschland erhältlich

Unsere Service Broschüre finden Sie hier: [https://eu.dlink.com/de/de/-/media/files/dlink-assist/d-link-assist-brochure\\_de.pdf?la=de-DE](https://eu.dlink.com/de/de/-/media/files/dlink-assist/d-link-assist-brochure_de.pdf?la=de-DE)

Die eingeschränkte lebenslange Garantie ist nur verfügbar, wenn das Produkt innerhalb von 30 Tagen nach Kauf registriert wird und der ursprüngliche Käufer im Besitz des Produktes ist. Unter Umständen ist die Vorlage des Kaufnachweises erforderlich.

# ■ DAS - D-Link Assist Service

Auszug aus der Preisliste „Service Kategorie“ Spalte „C“



Artikelnr.	Status	DAS	Kurzbeschreibung	PG	EVK (Netto)
DEM-CB300S	BS	C	SFP+ Direct Attached Kabel 3m, SFP+ Kabel , Länge 3 Meter	Business	204,20
<b>QSFP+ (40G)</b>					
DEM-QX01Q-SR4	PB, BS	B	40G QSFP+ SR Transceiver, 40 Gigabit Multimode Fiber (MPO), IEEE 802.3ba 40GBASE QSFP+ kompatibel, ohne DDM, 100 Meter mit OM3, 150 Meter mit OM4	Business	357,98
DEM-QX10Q-LR4	PB, BS	A	40G QSFP+ LR Transceiver, 40 Gigabit Singlemode Fiber (LC-Duplex), IEEE 802.3ba 40GBASE QSFP+ kompatibel, ohne DDM, 10 km mit OS1/OS2	Business	2.324,37

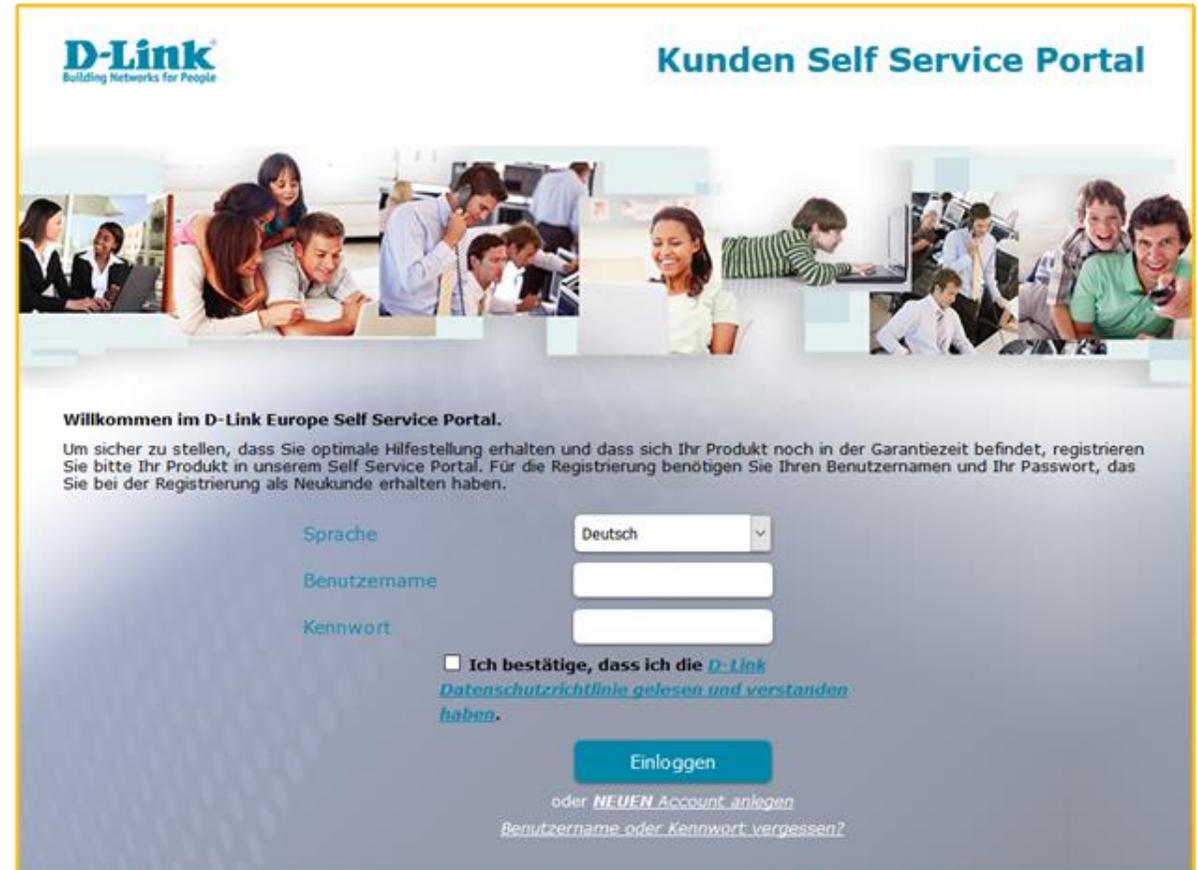
# ➤ Austauschservice & DAS - D-Link Assist Service

	A	B	C	D	E	F	G
1	Artikelnr.	Status	DAS	Kurzbeschreibung	PG	EVK (Netto)	UVP* (inkl. 19% MwSt.)
2	Preisliste gültig ab:	01.10.2023		Alle Preise in Euro inkl. Versicherung; Irrtümer vorbehalten.			
515	<b>Kategorie A</b>						
516	DAS-A-3YSBD	BS		Hardware-Servicepack 9x5x4, Kategorie A, D-Link Assist Silver SBD (Same-Business-Day), nicht in Österreich und der Schweiz erhältlich, 8-17 Uhr, Mo-Fr, 4 Stunden, 3 Jahre, bestellbar nur zusammen mit einem neuen Produkt der Servicekategorie A	Service	450,42	536,00
517	DAS-A-5YSBD	BS		Hardware-Servicepack 9x5x4, Kategorie A, D-Link Assist Silver SBD (Same-Business-Day), nicht in Österreich und der Schweiz erhältlich, 8-17 Uhr, Mo-Fr, 4 Stunden, 5 Jahre, bestellbar nur zusammen mit einem neuen Produkt der Servicekategorie A	Service	775,63	923,00
518	<b>Kategorie B</b>						
519	DAS-B-3YSBD	BS		Hardware-Servicepack 9x5x4, Kategorie B, D-Link Assist Silver SBD (Same-Business-Day), nicht in Österreich und der Schweiz erhältlich, 8-17 Uhr, Mo-Fr, 4 Stunden, 3 Jahre, bestellbar nur zusammen mit einem neuen Produkt der Servicekategorie B	Service	150,42	179,00
520	DAS-B-5YSBD	BS		Hardware-Servicepack 9x5x4, Kategorie B, D-Link Assist Silver SBD (Same-Business-Day), nicht in Österreich und der Schweiz erhältlich, 8-17 Uhr, Mo-Fr, 4 Stunden, 5 Jahre, bestellbar nur zusammen mit einem neuen Produkt der Servicekategorie B	Service	280,67	334,00
521	<b>Kategorie C</b>						
522	DAS-C-3YSBD	BS		Hardware-Servicepack 9x5x4, Kategorie C, D-Link Assist Silver SBD (Same-Business-Day), nicht in Österreich und der Schweiz erhältlich, 8-17 Uhr, Mo-Fr, 4 Stunden, 3 Jahre, bestellbar nur zusammen mit einem neuen Produkt der Servicekategorie C	Service	115,13	137,00
523	DAS-C-5YSBD	BS		Hardware-Servicepack 9x5x4, Kategorie C, D-Link Assist Silver SBD (Same-Business-Day), nicht in Österreich und der Schweiz erhältlich, 8-17 Uhr, Mo-Fr, 4 Stunden, 5 Jahre, bestellbar nur zusammen mit einem neuen Produkt der Servicekategorie C	Service	210,08	250,00

# ➤ D-Link Self Service Portal

## D-Link Self Service Portal

Hier können Sie die  
**Austauschservices**  
anmelden



The screenshot shows the D-Link Self Service Portal login page. At the top left is the D-Link logo with the tagline "Building Networks for People". At the top right is the title "Kunden Self Service Portal". Below the header is a banner image showing several people working at computers in an office setting. The main content area contains a welcome message: "Willkommen im D-Link Europe Self Service Portal. Um sicher zu stellen, dass Sie optimale Hilfestellung erhalten und dass sich Ihr Produkt noch in der Garantiezeit befindet, registrieren Sie bitte Ihr Produkt in unserem Self Service Portal. Für die Registrierung benötigen Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort, das Sie bei der Registrierung als Neukunde erhalten haben." Below this is a login form with the following fields: "Sprache" (Language) with a dropdown menu set to "Deutsch"; "Benutzername" (Username) with a text input field; and "Kennwort" (Password) with a text input field. There is a checkbox labeled "Ich bestätige, dass ich die D-Link Datenschutzrichtlinie gelesen und verstanden haben." (I confirm that I have read and understood the D-Link privacy policy). Below the checkbox is a blue "Einloggen" (Login) button. At the bottom of the form, there are two links: "oder NEUEN Account anlegen" (or create a new account) and "Benutzername oder Kennwort vergessen?" (forgot username or password?).

# ■ D-Link Self Service Portal

The screenshot displays the D-Link Self Service Portal main menu. At the top left is the D-Link logo with the tagline "Building Networks for People". The main menu is titled "Hauptmenü" and is organized into six categories, each with a list of service options:

- Produkt Registrierung**
  - Registrieren Sie Ihr D-Link Produkt
  - Registrierung mehrerer Produkte
  - Registrierte Produkte
- D-Link Assist Business Support Services**
  - Meine Service Verträge
  - Aktivierung des D-Link Services
  - D-Link Service erneuern
- Softwarelizenzierung**
  - Meine Softwarelizenzen
  - Softwarelizenzen aktivieren
- Supportanfrage stellen**
  - Ticket erstellen
  - Ein bestehendes Ticket einsehen
  - Eine Frage stellen
- Produkt reklamieren (RMA)**
  - Ihre RMA ansehen
- Profil**
  - Aktualisieren Sie Ihr Profil
  - Kennwortänderung

# D-Link Self Service Portal



## Ticket erstellen

Um ein neues Ticket an den D-Link Support zu übermitteln, geben Sie die Seriennummer Ihres D-Linkproduktes ein, oder wählen Sie eines Ihrer registrierten Produkte durch das Drücken der Vergrößerungstaste. Falls die Seriennummer nicht erkannt wird, können Sie das Ticket, indem Sie die Modelbezeichnung eingeben. Eine Kopie Ihrer Quittung oder des Lieferscheines wird ebenfalls benötigt.

Abbrechen

Senden

**Firmenname:** D-Link Deutschland

**Ticket-Nummer:** 1932955

**Name** Wolfram Obrikatis

**Telefonnummer**

**Email Adresse**

**Seriennummer** \*

**Produkt**

**Betriebssystem** \*

**Firmware**

**Hardware Version**

**Geben Sie Ihre Nachricht ein:**

RMA > Next Business Day

# Aktuelles

- Promotions
- Webinare
- Ansprechpartner
- Kontaktdaten

# Das D-Link Service Angebot

Zielgerichtet | Vielfältig | Professionell

Mit dem theoretischen WLAN-Ausleuchtungsservice übernimmt D-Link für Sie die Planung von Netzwerkprojekten. Reicht eine Ausleuchtung basierend auf Grundrissplänen nicht aus, bieten wir gerne eine vor-Ort-Ausleuchtung an.

Bei Ihren Projekten begleiten wir Sie von Anfang an und kümmern uns um die optimale Netzwerkplanung basierend auf den Kundenanforderungen.



**KOSTENFREIE** THEORETISCHE  
WLAN-AUSLEUCHTUNG

**Gute Planung ist  
die halbe Miete**

**D-Link**

Kostenfrei  
bis  
31.03.2024

The banner features a hand holding a glowing Wi-Fi symbol. The background is a blurred office setting. The D-Link logo is in the top right corner. A circular orange badge in the bottom right corner contains the text 'Kostenfrei bis 31.03.2024'.



**KOSTENFREIE**  
NETZWERKPLANUNG

**Mit uns  
ganz easy**

**D-Link**

The banner shows hands typing on a laptop with a network diagram overlay. The background is a blurred office setting. The D-Link logo is in the top right corner.



Dieses Services sind aktuell kostenfrei!

## Remote-Wartungsservice

Der Auftrag ist ausgeführt, das Projekt ist beendet. Nicht beendet ist unser Support. Der besteht weiter und wir sind als Ansprechpartner stets für Sie da.

Für den laufenden Netzbetrieb empfehlen wir Ihnen den Wartungsservice unseres Partners BITCAM IT.

Mehr erfahren Sie [hier](#)



# Webinare

## Webinar-Reihe "WLAN Solution Pack"

Freitag, 23.02.2024 - 11:00 - 12:00 Uhr - [EINE FRAGE DER TECHNIK: WLAN-Lösungen - welche Möglichkeiten gibt es?](#)

Freitag, 01.03.2024 - 11:00 - 12:00 Uhr - [GENIALE GRUNDLAGE: WLAN-Ausleuchtung - das A & O für die Netzwerkplanung](#)

Freitag, 08.03.2024 - 11:00 - 12:00 Uhr - [KONFIGURATION GRUNDLAGEN: Live-Demo - Einrichtung des Nudias Connect DNH-100](#)

Freitag, 15.03.2024 - 11:00 - 12:00 Uhr - [KONFIGURATION FÜR FORTGESCHRITTENE: Erweiterte Einstellungen & Tipps im Nudias Connect DNH-100](#)

# Unser Business Sales-Team

## Ihre Ansprechpartner



**Philipp Waloßek**  
Key Account Manager  
**Distribution D/A/CH**

Tel.: +49 (0)172 / 699 7397  
Mail: philipp.walossek@dlink.com



**Achim Scharr**  
Key Account Manager  
**Distribution Sales D/A/CH**

Tel.: +49 (0)172 / 699 7392  
Mail: achim.scharr@dlink.com



**Karsten Träger**  
Account Manager  
**Internal Sales**

Tel.: +49 (0)6196 / 77 99-106  
Mail: karsten.traeger@dlink.com



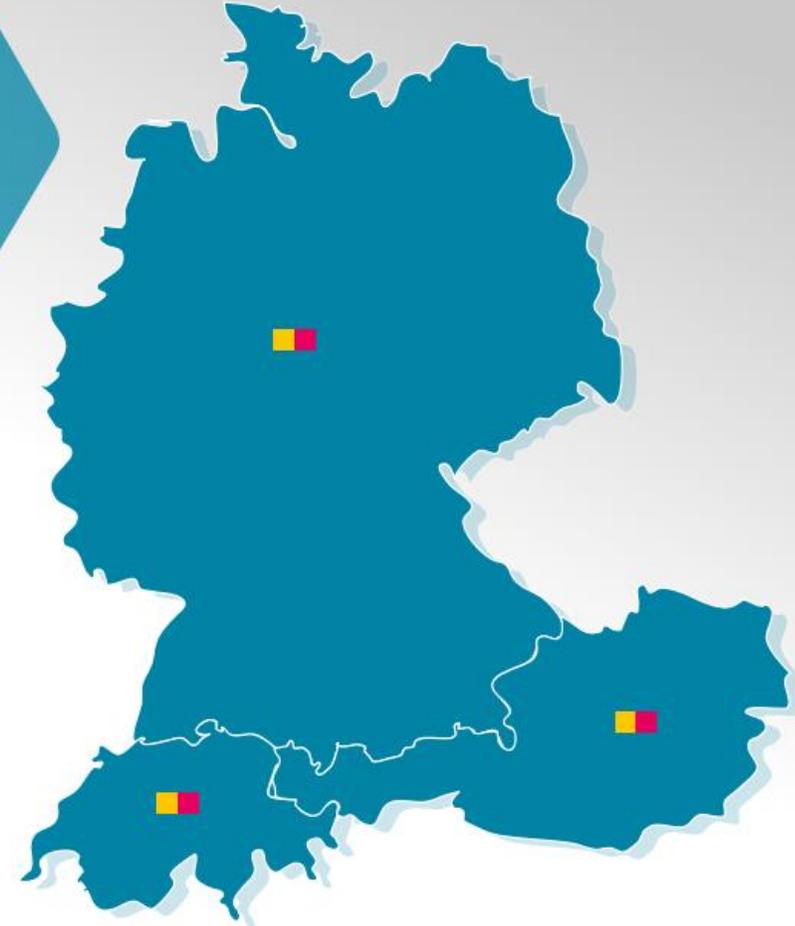
**Michael Iken**  
Account Manager  
**Internal Sales**

Tel.: +49 (0)6196 / 77 99-305  
Mail: michael.iken@dlink.com



**Volker Degler**  
Administrator  
**Sales Order Processing**

Tel.: +49 (0)6196 / 77 99-105  
Mail: volker.degler@dlink.com



Besuchen Sie uns auch hier:



# Unser Business Sales-Team

## Vertriebsregionen und Ansprechpartner



**Michael Bonikowski**

Key Account Manager Business Sales  
PLZ 26, 32-36, 40-49, 50-59, 60-63, 65

Tel.: +49 (0)162 278 6096  
Mail: michael.bonikowski@dlink.com



**Frank Tröger**

Senior Key Account Manager Business Sales  
Elektrogroßhandel & Bechtle

Tel.: +49 (0)172 699 7666  
Mail: frank.troeger@dlink.com



**Sebastian Boyé**

Senior Key Account Manager Business Sales  
PLZ 64, 66-69, 70-79, 88 + Schweiz

Tel.: +49 (0)172 679 3003  
Mail: sebastian.boyé@dlink.com



**Oliver Burger**

Account Manager Business Sales  
80-87, 89, 90-97 + Österreich

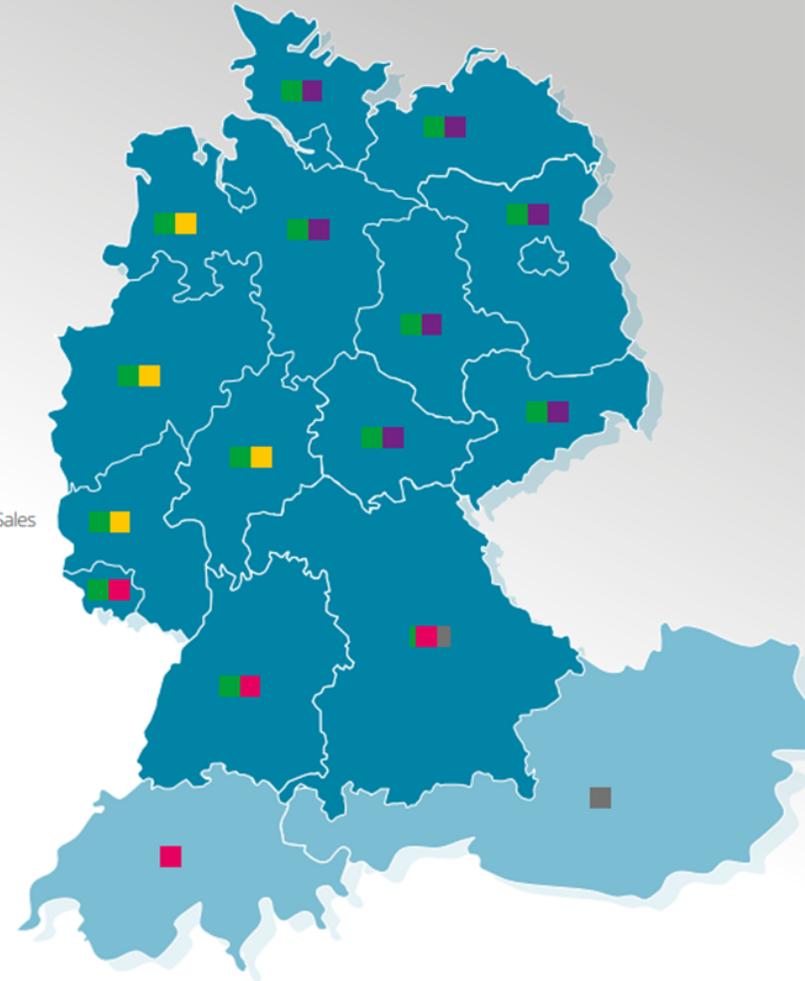
Tel.: +49 (0)172 699 7389  
Mail: oliver.burger@dlink.com



**Wolfram Obrikatis**

Key Account Manager Business Sales  
PLZ 01-19, 20-25, 27-29, 30,31, 37-39, 98-99

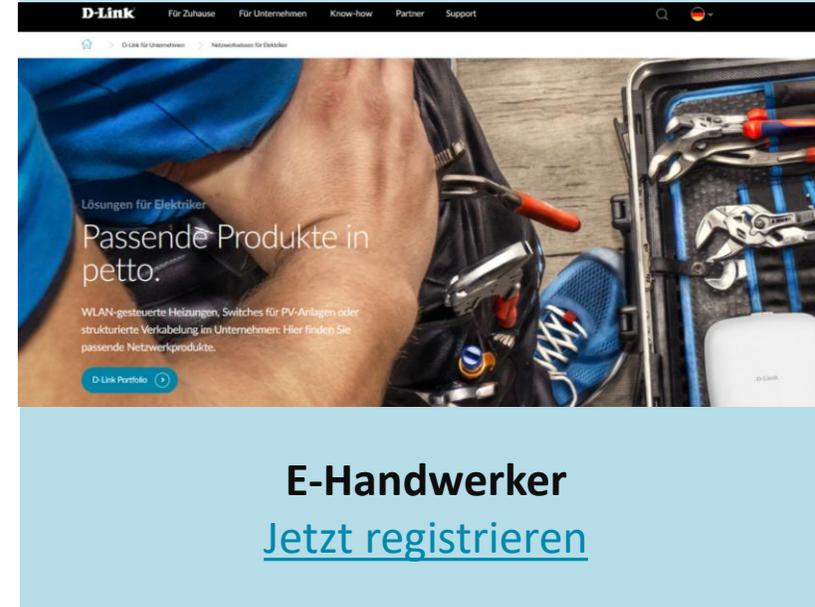
Tel.: +49 (0)172 699 7419  
Mail: wolfram.obrikatis@dlink.com



Besuchen Sie uns auch hier:



# Infos, Services und vieles mehr: Ja, ich will...



Mit Ihrer Registrierung erhalten Sie unsere Newsletter mit Informationen rund um unsere Produkte und Lösungen sowie Neuigkeiten zu Promotions, Schulungen, Webinaren, Events, Marketing- und Vertriebsmaterialien und vieles mehr.

# ■ Kontakt

Rufen Sie uns an, wenn Sie Unterstützung bei der Wahl passender Produkte benötigen oder schreiben Sie uns:

**T: +49 (6196) 77 99 500**

**M: [dce-vertriebsanfrage@dlink.com](mailto:dce-vertriebsanfrage@dlink.com)**

## **Meine Kontaktdaten lauten**

Wolfram Obrikatis

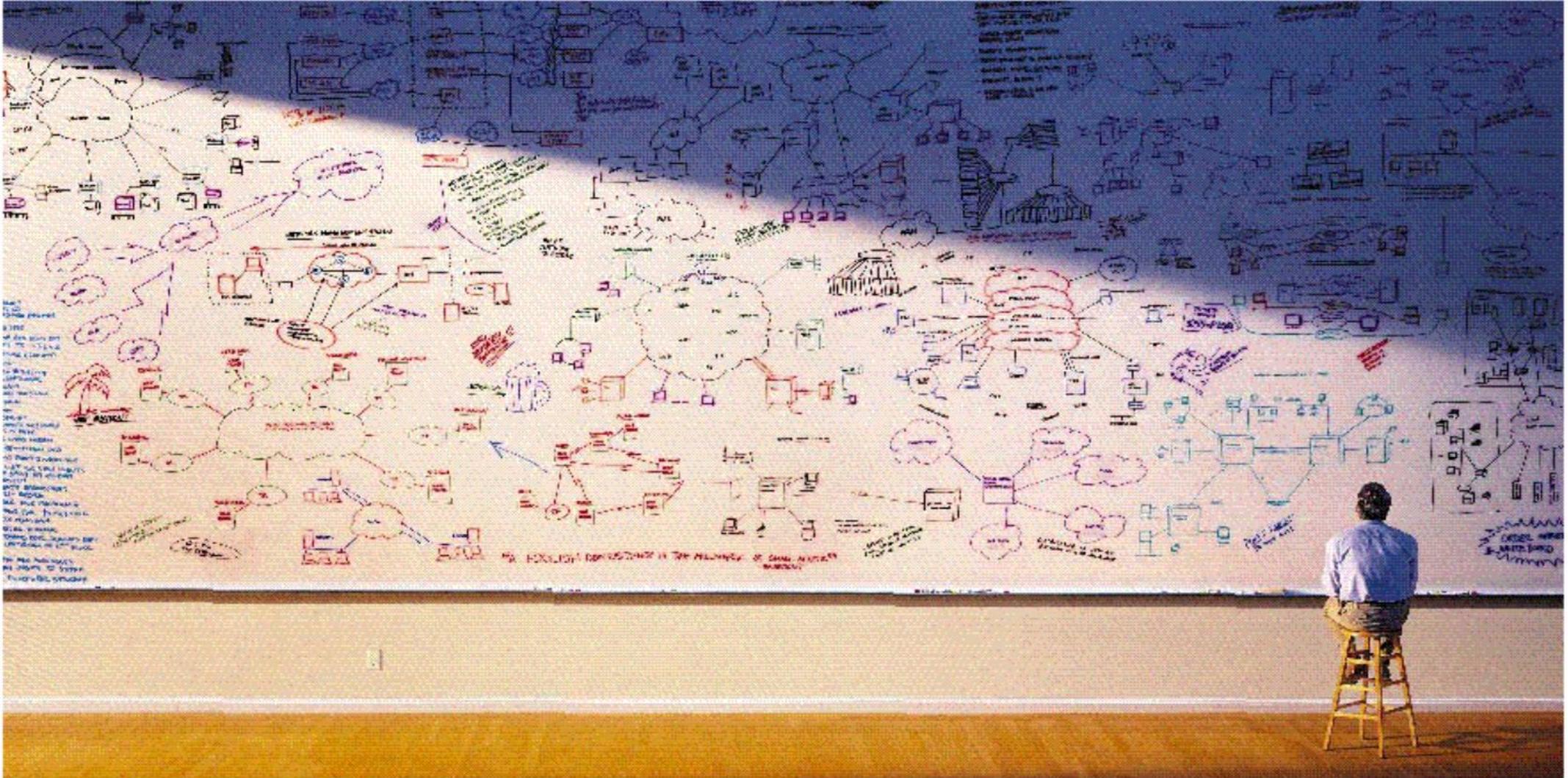
M: +49 172 699 7419

E: [wolfram.obrikatis@dlink.com](mailto:wolfram.obrikatis@dlink.com)

Weitere Informationen finden Sie unter [eu.dlink.com](http://eu.dlink.com).



# ■ Sie haben Fragen?



Vielen Dank!

**D-Link<sup>®</sup>**