



MSI Deutschland

# SERVICE-LEITFADEN



Notebooks  
Systeme  
Grafikkarten  
Motherboards  
Monitore  
Multimedia

Dieser Service-Leitfaden richtet sich ausschließlich an Distributoren und Fachhändler! Bitte geben Sie dieses Dokument nicht an Endkunden weiter!

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Garantiezeiten/ DOA.....</b>	<b>Seite 3</b>
1.1 Notebooks, Systeme und Monitore	Seite 3
1.2. Komponenten	Seite 3
1.3 Multimedia-Produkte	Seite 3
<b>2 Kontaktinformationen.....</b>	<b>Seite 4</b>
2.1 Notebooks, Systeme und Monitore	Seite 4
2.1.1 Kontaktmöglichkeiten für Distributoren und Fachhändler	Seite 4
2.1.2 Kontaktmöglichkeiten für Endkunden	Seite 4
2.2 Mainboards, Grafikkarten und Multimedia-Produkte	Seite 5
2.2.1 Technische Anfragen	Seite 5
2.2.2 Servicenummer für Distributoren und Fachhändler	Seite 5
2.2.3 Servicenummer für Endkunden	Seite 5
<b>3 Garantieabwicklung.....</b>	<b>Seite 6</b>
3.1 Notebooks, Systeme und Monitore	Seite 6
3.1.1 Vorbereitung des Pick-up	Seite 6
3.1.2 Spare-Parts-Swap	Seite 7
3.1.3 Pixelfehler Notebooks	Seite 7
3.1.4 Pixelfehler Monitore	Seite 7
3.2 Mainboards, Grafikkarten und Multimedia-Produkte	Seite 7
<b>4 Kostenpflichtige Reparaturen.....</b>	<b>Seite 8</b>
<b>5 DOA-Abwicklung.....</b>	<b>Seite 8</b>
5.1 Notebooks, Systeme und Monitore	Seite 8
5.2 Mainboards, Grafikkarten und Multimedia-Produkte	Seite 8
<b>6 Sonderfälle.....</b>	<b>Seite 9</b>
6.1 Reparaturreklamation	Seite 9
6.2 Mehrfachreparatur	Seite 9
6.3 Ausnahmen	Seite 9
6.4 Sonstiges	Seite 9

# 1 Garantiezeiten/ DOA

## 1.1 Notebooks, Systeme und Monitore

MSI gewährt gegenüber dem Fachhändler 2 Jahre Herstellergarantie ab Kaufdatum von der Distribution auf die Hardware aller Notebooks, Systeme (3 Jahre für Notebooks der Workstation-Serie) und 3 Jahre auf Monitore. Das Betriebssystem sowie gegebenenfalls werkseitig aufgespielte Anwendungen und Programme sind von dieser Garantie ausgenommen.

Die Bedingungen unserer Herstellergarantie für den Endverbraucher kann der den MSI-Geräten beiliegenden Garantiekarte entnommen werden.

Die Garantieleistung umfasst ausschließlich folgende Leistungen:

- Kostenlose Prüfung des eingesandten defekten Gerätes
- Reparatur mit kostenlosen Ersatzteilen, sofern es sich nicht um Verschleißteile handelt (z. B. Akku, hier beträgt die Garantie 12 Monate)
- Kostenloser Zusammenbau und Prüfung des Gerätes
- Kostenlose Abholung und Rücksendung des Gerätes (2 Jahre Pick-up & Return) ausschließlich bei Notebook, Komplettsystemen und Monitore (Workstation 3 Jahre Pick-up & Return)
- 8 Tage DOA Frist ab Verkaufsdatum an den Endkunden

## 1.2. Komponenten

MSI gewährt gegenüber dem registrierten Fachhändler 3 Jahre Herstellergarantie ab Produktionsdatum (Seriennummer) auf Motherboards und Grafikkarten.

Die Garantieleistung umfasst ausschließlich folgende Leistungen:

- Kostenlose Prüfung der eingesandten defekten Produkte
- Reparatur mit kostenlosen Ersatzteilen, sofern es sich nicht um Verschleißteile handelt (z. B. Batterie)
- Kostenlose Überprüfung des Produkts
- 8 Tage DOA Frist ab Verkaufsdatum an den Endkunden

## 1.3 Multimedia-Produkte

Die Garantieleistung für Multimedia-Produkte wickeln Fachhändler über die Distribution oder den Großhandel ab.



## 2 Kontaktinformationen

### 2.1 Notebooks, Systeme und Monitore

#### 2.1.1 Kontaktmöglichkeiten für Distributoren und Fachhändler

Für technische Anfragen, Reparaturaufträge, DOA-Fälle, Reparaturen außerhalb der Garantie und Statusabfragen kontaktieren Sie bitte unser Servicecenter:

**Telefon: +49 800 2 130 214 (FreeCall), Mo-Fr 09:00 - 18:00 Uhr**

Technische Anfragen können Sie ebenfalls in unserem Partner Portal unter <https://partner-de.msi.com> (Technische Unterstützung > Supportanfrage) an uns richten.

**Diese Kontaktmöglichkeiten sind ausschließlich Distributoren und Fachhändlern vorbehalten und dürfen nicht an Endkunden weitergegeben werden!**

#### 2.1.2 Kontaktmöglichkeiten für Endkunden

Bei folgenden Anliegen kontaktieren Sie bitte unser Servicecenter unter:

##### TECHNISCHE ANFRAGEN

**Telefon: +49 69 40 893 120 (dt. Festnetz), Mo-Fr 09:00 - 18:00 Uhr**

**Web:** Technische Anfragen können ebenfalls über unser Web-Portal gestellt werden auf [www.msi.com](http://www.msi.com) bzw. <http://de.msi.com/support-request>

##### STATUSABFRAGEN

**Telefon: +49 69 96 758 637 (dt. Festnetz), Mo-Fr 09:00 - 18:00 Uhr**

**Web:** Statusabfragen von laufenden Reparaturen können alternativ über folgenden Link abgerufen werden [http://rma3.msi.com.tw/RMA\\_Portal\\_Customer\\_Service/Default.aspx](http://rma3.msi.com.tw/RMA_Portal_Customer_Service/Default.aspx)



## 2.2 Mainboards, Grafikkarten und Multimedia-Produkte

### 2.2.1 Technische Anfragen

Technische Anfragen können Endkunden einfach direkt über unsere Website <http://de.msi.com/support-request> bzw. Händler in unserem Partner Portal unter <https://partner-de.msi.com> (Technische Unterstützung > Supportanfrage) schriftlich an uns richten, oder mündlich unter der jeweils folgenden Telefonnummer:

### 2.2.2 Servicenummer für Distributoren und Fachhändler

**Telefon: +49 800 5 454 504 (FreeCall), Mo-Fr 09:00 - 18:00 Uhr**

### 2.2.3 Servicenummer für Endkunden

**Telefon: +49 69 40 893 130 (dt. Festnetz), Mo-Fr 09:00 - 18:00 Uhr**

# 3 Garantieabwicklung

## 3.1 Notebooks, Systeme und Monitore

### 3.1.1 Vorbereitung des Pick-Up

Bevor der Garantiefall angemeldet wird, sollte der Kunde (oder Fachhändler) eine Datensicherung (z. B. eigene Daten und installierte Programme) durchführen. Für die Daten auf der Festplatte wird keine Haftung übernommen, dies gilt insbesondere dann, wenn sich herausstellt, dass es sich um einen Festplattenfehler handelt und diese ausgetauscht werden muss. Das Gleiche gilt auch im Falle eines Austausches gegen ein anderes Gerät.

Die Anmeldung erfolgt über unser Service-Portal unter  
<http://msirma.de>

Bitte senden Sie das Gerät im Originalkarton oder einer geeigneten Versandverpackung und gut gepolstert ein. **Falls möglich, umwickeln Sie das Paket mit Paketpapier, damit der Inhalt nicht ersichtlich ist (Diebstahlgefahr).** Bitte versehen Sie das Paket mit einem Adressaufkleber unter Angabe Ihrer Adresse, Ihrer RMA-Nummer sowie der folgenden Empfängeranschrift:

**MSI Polska Sp. z o.o.  
ProLogis Park Wrocław.  
ul. Magazynowa 1, Bielany Wrocławskie  
55-040 Kobierzyce  
Poland**

Unser Logistik-Dienstleister holt das Paket innerhalb von 3 Werktagen kostenlos bei Ihnen ab.

**Bitte beachten Sie unsere Instruktionen für die Versendung genau.** Normalerweise bitten wir Sie, das Gerät ohne jegliches Zubehör einzusenden. In Ausnahmefällen, zum Beispiel wenn wir ein Problem mit der Stromversorgung vermuten, bitten wir Sie möglicherweise, auch das Netzteil und die Batterie mitzuschicken. Die Rechnungskopie muss immer beigelegt werden. Versehentlich eingesandtes Zubehör wird unter Umständen nicht wieder an Sie zurück gesandt.

### 3.1.2 Spare-Parts-Swap

Sofern der Defekt an einem bestimmten Ersatzteil (z.B. Akku (12 Monate Garantie), Netzteil, optisches Laufwerk, Arbeitsspeicher und Festplatte) von Ihnen ausfindig gemacht werden kann, können Sie das defekte Ersatzteil auch selbständig ausbauen und unserem Servicecenter zum Austausch zuschicken. Eine RMA-Vorgangsnummer für Austauschteile beantragen Sie bitte unter [http://rma3.msi.com.tw/RMA\\_Portal\\_Customer\\_Service/Default.aspx](http://rma3.msi.com.tw/RMA_Portal_Customer_Service/Default.aspx)

### 3.1.3 Pixelfehler Notebook

MSI ersetzt den Bildschirm nicht bei Pixelfehlern der Fehlerklasse I nach ISO 13406-2, sondern nur unter folgenden Bedingungen:

- auf dem Bildschirm befinden sich mindestens > 5 beschädigte Pixel oder
- auf dem Bildschirm befinden sich mindestens > 2 beschädigte Pixel innerhalb eines Abstandes von 15 mm

Ausgenommen von dieser Regelung sind jedoch die Notebooks der **Gaming-Serie** und der **Workstation-Serie**. Sollte hier ein Pixelfehler innerhalb des Garantiezeitraums auftreten, wird der Bildschirm auf Kulanzanfrage kostenlos repariert.

### 3.1.4 Pixelfehler Monitore

MSI ersetzt den Monitor nicht bei Pixelfehlern der Fehlerklasse I nach ISO 13406-2, sondern nur unter folgenden Bedingungen:

- auf dem Monitor befinden sich mindestens > 5 beschädigte Pixel oder
- auf dem Monitor befinden sich mindestens > 3 beschädigte Pixel innerhalb eines Abstandes von 15 mm

## 3.1 Mainboards, Grafikkarten und Multimedia-Produkte

Im Rahmen der Garantieleistung melden Sie, als registrierter Fachhändler, den Garantiefall für Mainboards und Grafikkarten in unserem Partner-Portal an. Hierzu besuchen Sie <https://partner-de.msi.com>. Sollten Sie noch nicht als Fachhändler registriert sein, können Sie dies ebenfalls auf dieser Website vornehmen.

Senden Sie die defekten Artikel stets sicher verpackt und ohne jegliches Zubehör in Begleitung einer Rechnungskopie (vom Großhandel bzw. Distribution) ein. Versehentlich eingesendetes Zubehör wird unter Umständen nicht wieder an Sie zurück gesandt. Auf dem Paket muss die deutlich lesbare RMA-Nummer notiert sein.

Die Garantieleistung für Multimedia-Produkte wickeln Fachhändler über die Distribution oder den Großhandel ab.

# 4 Kostenpflichtige Reparaturen

Für Reparaturen und Schäden an MSI Systemen (AIO, NB, Desktop PC und Monitore), die weder durch die gesetzliche Gewährleistung noch durch die oben beschriebene Herstellergarantie abgedeckt werden, erhalten Sie von uns einen Kostenvoranschlag. Hierfür erheben wir eine Bearbeitungsgebühr (inklusive Abhol- und Rücksendungskosten) von 39,00 Euro. Mit der Einsendung des Gerätes verpflichtet sich der Auftraggeber, für den Fall der Nichtdurchführung einer solchen Reparatur diese Gebühr in voller Höhe zu übernehmen.

# 5 DOA-Abwicklung

Ein „Dead on Arrival“ (DOA) Fall liegt vor, wenn ein Produkt innerhalb der ersten 8 Tage nach Verkauf (gemäß Verkaufsbeleg) an den Endkunden einen technischen Defekt aufweist. Ein DOA-Fall muss in unserem Service-Center innerhalb von 8 Tagen ab Kaufdatum des Endkunden angemeldet werden. Bitte gehen Sie folgendermaßen vor:

## 5.1 Notebooks, Systeme und Monitore

Der Kaufbeleg (Endkunde) des Produkts sowie die benötigten Daten werden per Online RMA-Formular an das Service-Center übermittelt. Der Link darf an den Endkunden weitergegeben werden, damit dieser die Daten inklusive der Rechnung selbst übermitteln kann.

[http://jkarma.msi.com.tw/Customer\\_Service/Default.aspx](http://jkarma.msi.com.tw/Customer_Service/Default.aspx)

Unser Serviceteam erstellt eine DOA-RMA-Nummer (z. B. DWK-.....) und veranlasst die Notebook-, System- oder Monitor-Abholung (Pick-up per Logistik-Dienstleister) beim Händler oder Endkunden.

**Das Produkt muss komplett in der Originalverpackung mit dem gesamten Zubehör eingesandt werden!**

## 5.2 Mainboards, Grafikkarten und Multimedia-Produkte

Bei defekten Komponenten wenden Sie sich bitte per E-Mail an das MSI Service Center:

[de.dcc-rma.erc@msi.com](mailto:de.dcc-rma.erc@msi.com)

**Diese E-Mail-Adresse darf nicht an Endkunden weitergegeben werden.**

Unsere Techniker überprüfen das Produkt. Ist ein technischer Defekt an der Hardware feststellbar, wird es gegen ein fabrikneues Produkt ausgetauscht. Kann kein Fehler festgestellt werden, wird das Produkt an den Kunden zurückgeschickt. **Das Produkt muss komplett in der Originalverpackung mit dem gesamten Zubehör eingesandt werden!**

# 6 Sonderfälle

## 6.1 Reparaturreklamation

Sollte im Ausnahmefall eine Reparatur nicht erfolgreich sein oder es liegen nach der Reparatur andere Mängel vor, wenden Sie sich bitte an unser Servicecenter. Die Reparaturreklamation muss innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des reparierten Produkts erfolgen.

## 6.2 Mehrfachreparatur

Sollte es trotz aller Sorgfalt nach der dritten Garantiereparatur vorkommen, dass ein Hardwarefehler nicht behoben ist, erhält der Fachhändler eine Zeitwertgutschrift für das Gerät nach folgendem Schlüssel:

- 1-6 Monate 100%
- 7-12 Monate 80%
- 13-18 Monate 60%
- 19-24 Monate 40%

Die Abwicklung der Gutschrifterstattung folgt dem umgekehrten Weg der Rechnungsstellung. Das heißt, dass MSI eine Gutschrift mit dem Empfängervermerk an den Distributor erstellt. Dieser erzeugt wiederum seinerseits eine Gutschrift für den Fachhändler.

Abweichend kann auch ein Austausch gegen ein gleichwertiges oder höherwertiges Gerät nach Wahl von MSI vorgenommen werden. Die Herstellergarantie gilt in diesem Falle ab dem Verkaufsdatum des ursprünglich erworbenen Produkts. Das Gleiche gilt für den Fall, dass eine Garantiereparatur nach 21 Tagen noch nicht abgeschlossen ist.

Eine Gutschrift oder ein Austausch erfolgt nur, wenn der MSI Servicetechniker den beschriebenen Fehler feststellen kann. Wenn er keinen Fehler findet, wird das Gerät an den Kunden zurückgeschickt.

## 6.3 Ausnahmen

Angerechnet werden hier nur Garantiereparaturen. Nicht angerechnet werden:

- Software-Fehler
- Kulanzreparaturen (z. B. Taste auf Tastatur fehlt oder kosmetische Reparaturen)
- Wiederholte Einsendungen von Produkten, die von MSI bereits im Rahmen einer vorangegangenen Überprüfung als nicht defekt deklariert wurden

## 6.4 Sonstiges

Für sonstige, hier nicht aufgeführte Fälle wenden Sie sich bitte an unser Servicecenter.

**Telefon: +49 800 2 130 214 (FreeCall), Mo-Fr 09:00 - 18:00 Uhr**