

Zotac und deren Garantieabwicklung

Beitrag von „user232“ vom 10. November 2021, 10:46

Am 22.09.2021 ist mir meine geliebte Zotac ZBOX abgeraucht, einfach so während des Betriebs, zack und mausetot.

Unmittelbar eine Garantieabwicklung eingeleitet. Zuerst wird man an einen deutschen Vorabwickler geleitet, welcher überprüft, ob überhaupt Garantieanspruch besteht, also Rechnungsüberprüfung, ob man Erstbesitzer ist und nicht die Frist überschreitet. Dann wird man nach UK weitergeleitet, wo man eine Haufen Schreibkram ausfüllen muss ua wegen Zollabfertigung und habe es auf eigene Kosten dahin versendet. Ich war so dreist, es unversichert für knapp 13 EUR dahin zu versenden. Nach knapp 2 Monaten hab ich mal nachgefragt, wies aussieht, dann bekam ich folgende Antwort.

Spoiler anzeigen

Bin gespannt, ob ich von denen überhaupt mal was zurückbekomme.

Beitrag von „apfelnico“ vom 10. November 2021, 14:33

Und wo hast du das Dingens ursprünglich gekauft? Wäre es nicht besser gewesen, den gesetzlichen Gewährleistungsanspruch anstelle einer Herstellergarantie in Anspruch zu nehmen?

Beitrag von „user232“ vom 10. November 2021, 17:18

Ich hatte es bei amazon gekauft und die Garantie durch die [Registrierung bei Zotac](#) auf nochmals 3 Jahre verlängert. Das Teil war knapp über 2 Jahre alt und somit musste Zotac die Abwicklung übernehmen.

Beitrag von „user232“ vom 23. November 2021, 17:25

ola, heute nach genau zwei Monaten eine Mail von Zotac erhalten, dass via UPS ein PC geliefert wird. 😊

Beitrag von „user232“ vom 11. Dezember 2021, 19:20

Am 23.11. hat Zotac lt UPS Sendungstatus den UPS Aufkleber erstellt. Hab dann von UPS immer wieder neue Zustelltermine via E-Mail erhalten. Irgendwann hab ich mir mal das ganze Online angeschaut, durch Zufall sehe ich, dass da eine falsche Straße eingetragen ist, welche es gar nicht bei uns gibt. Zotac war zu doof, die richtige Adresse anzugeben. Hab dann mit UPS telefonisch 20ct die Sache berichtigt, ich warte immer noch auf das Paket. Seitdem sind jetzt 11 Tage vergangen, keine E-Mail und Anruf bringt auch nix, weil behauptet wird das Paket ist on Tour. Da haben sich zwei Haubentaucher gefunden UPS + Zotac

Das steht im Sendungsstatus schon seit 14 Tagen

Auf dem Weg

Lager Scan

Herne-Boernig, Germany

Beitrag von „DSM2“ vom 11. Dezember 2021, 19:52

Das hat gar nicht soviel mit Zotac zu tun eher mit UPS.

Ich habe eine ähnliche Torture gerade erst beim neuen MacBook Pro durch...

UPS hat sogar geschafft das Paket zu verlieren so dass eine Nachforschung eingeleitet werden musste...

Mach Druck bei ZOTAC und lass die eine Nachforschung einleiten, selber kannst du das soweit ich weis nicht machen bei UPS. Jedenfalls war das so bei Apple der Fall... 14 Tage ist viel zu viel!

Beitrag von „user232“ vom 11. Dezember 2021, 20:06

Wegen son 150 EUR Teil so viel Aufstand. Was ich nicht erwähnte, dass ich vor ca 14 Tagen eine Mail von Zotac erhielt, dass ich mich wegen Zoll in einem UPS-Office (was immer damit gemeint war) melden soll um mich zu verifizieren. Bin dann 15 km zur nächsten UPS-Annahmestelle gefahren, diese Person hat mich mit 3 ? angeguckt, was ich von ihm wolle, mir war eigentlich schon im vornherein klar, dass das nichts wird, habs aber trotzdem versucht ... boah was für ein Laden, dann UK mit ihrem Zoll, dann Zotac falsche Adresse angegeben, dann UPS, sind da draußen nur Deppen unterwegs?

Beitrag von „DSM2“ vom 11. Dezember 2021, 20:07

Ich fühle mit dir, guter Service und Leute auf die Verlass ist, wird immer mehr zur Rarität!

Beitrag von „user232“ vom 11. Dezember 2021, 20:13

Ich kenne deine Geschichte mit dem Macbook, ist natürlich ne andere Preislige. Bei mir geht es nur um son 150 EUR Teil, was ich eh schon durch nen besseren Thinkcentre ersetzt habe. Das Zotateil, sofern es jemals bei mir ankommt geht ungeöffnet, sofern versiegelt in die Bucht, will mit Zotac nichts mehr zu tun habe, die werdens verkraften 😊.

Hab ja schon so einige Garantiebawicklungen gehabt, aber das was Zotac abgeliefert ist der Abschlus, schon allein wegen der Zeit, d.h. ich warte schon knapp 3 Monate auf Ersatz!

Beitrag von „user232“ vom 22. Dezember 2021, 18:57

Ich bin wirklich ein geduldiger Mensch, hab vor ein paar Tagen nochmal bei UPS angerufen und den Hersteller in UK Fa. Zotac per E-Mail den Sachstand mitgeteilt. Das Paket ist jetzt laut Sendungsdetails seit 23.11.2021 in UPS-Hände.

Zuletzt aktualisiert: 22.12.2021 12:53 EST

| Sendungsdetails | | Sendungsschritte |
|---------------------|---|------------------|
| 21.12.2021 20:15 | Auf dem Weg Lager Scan Henne-Boernig, Germany | |
| 20.12.2021 19:09 | Lager Scan Henne-Boernig, Germany | |
| 16.12.2021 21:04 | Lager Scan Henne-Boernig, Germany | |
| 15.12.2021 20:36 | Lager Scan Henne-Boernig, Germany | |
| 14.12.2021 20:35 | Lager Scan Henne-Boernig, Germany | |
| 13.12.2021 20:48 | Lager Scan Henne-Boernig, Germany | |
| 10.12.2021 21:03 | Lager Scan Henne-Boernig, Germany | |
| 09.12.2021 22:09 | Lager Scan Henne-Boernig, Germany | |
| 09.12.2021 | Änderung der Zustellung wurde fertig gestellt. | |

Beitrag von „RenStad“ vom 22. Dezember 2021, 19:40

Na das muss man doch mal hinbekommen, ein kleines Paket vier Wochen hin- undherzufahren. Da sollten sich für UPS die Versandkosten absolut gelohnt haben. -

Ich kenne das zu genüge. Mit meinem Betrieb bin ich darauf angewiesen, dass ständig Waren geliefert werden. Meine Warenschleuse ist ständig besetzt, es muss nur geklingelt werden und ich öffne, wo immer ich bin. Aber ich kann doch öffnen, weil jemand völlig unverständlich "ahmmmmasone" durch die Anlage säuselt. Wenn dann am nächsten Tag die Terminlieferung nicht da ist, weißt Du plötzlich: Ach der meinte Amazon. Zum Glück hat er es irgendwo anders abgeben können. Aber leider steht in der Sendungsverfolgung: "Wunschgemäß beim Nachbarn hinterlegt". Mist, denkst Du Dir, welcher der 55 Hausbewohner wird das nun gewesen sein.

Armes D. - Nee ehrlich, ich habe es aufgegeben und wende mich nie an die Speditionen. Mein Rat: Zotac eine Frist setzen und ggf. Geld zurück verlangen. Die müssen sich mit UPS rumschlagen nicht Du.

Beitrag von „user232“ vom 22. Dezember 2021, 19:51

UPS war noch kein einziges mal bei mir vor der Haustür. Und Zotac, oh graus, Kommunikation sehr seltsam, schon wie die E-Mails versenden, kein Plaintext, schlecht formatiert, dann wieder ein Screenshot eingefügt, und das soll ne Firma sein welche Technik verkauft, ich denke ich geh da leer aus, ich werde berichten.

Beitrag von „user232“ vom 7. Januar 2022, 13:12

Heute via UPS geliefert worden. Zotac hat das Gerät ausgetauscht. Das Ganze hat nun von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Erhalt der Sendung über 3 Monate gedauert.

Beitrag von „kiu77“ vom 7. Januar 2022, 21:54

[Zitat von user232](#)

Das Ganze hat nun von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Erhalt der Sendung über 3 Monate gedauert.

Das ist schon ein starkes Stück. Eigentlich müsste sich da zumindest die Garantie verlängern.

Beitrag von „user232“ vom 7. Januar 2022, 22:12

Hab ja 5 Jahre Garantie, aber in meinem Fall eh schnurz. Heute von UPS zugesandt, kurz getestet und sie sogleich zum Verkauf eingesetzt. Binnen zwei Stunden war sie schon wieder verkauft. Vielleicht doch etwas zu günstig hergegeben, aber egal, ich kauf mir kein Zotac-Mini-PC mehr. Überhaupt sind Mini-PCs anfällig, wegen Überhitzung. Ich würde mir nur noch professionelle Geräte von Lenovo und Fujitsu kaufen, da weiß man was man hat.

Zotac verbaut mittlerweile keine Lüfterlose Mini-PCs mit i3,i5,i7-CPU's mehr, nur noch Celeron, wird schon seinen Grund haben.

Beitrag von „user232“ vom 18. Januar 2022, 18:50

Heute von UPS per Brief Zahlungsaufforderung der Zoll-Gebühr 31,28 EUR erhalten.

Beitrag von „Wolfe“ vom 18. Januar 2022, 19:10

Es fällt mir schwer zu glauben, dass man in diesem Fall Zollgebühren bezahlen muss.

Ich bin kein Anwalt. Wenn ich aber den Zollwert berechnen will, muss ich doch den Warenwert beachten, und der ist in diesem Fall für den Empfänger der Ware null Euro, da durch Garantie abgedeckt. Warenwert gleich null Euro müsste Zollwert null Euro ergeben.

Naja, der Brexit war nicht vorgesehen.

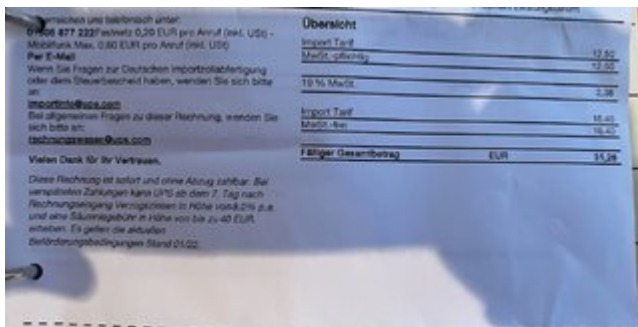
Ich würde zum Zollamt gehen und mit denen sprechen. Da es nicht deren Geld ist, könnten sie kulant sein.

Beitrag von „MacGrummel“ vom 19. Januar 2022, 00:42

Was bin ich froh, dass ich meine [Zotac-Box](#) damals über meinen lokalen PC-Händler gekauft habe: als die sich im BIOS festgefahren hatte, bin ich hin und hatte drei Tage später ne neue. Und die dann mit BIOS-Reset-Schalter auf dem Board..

Beitrag von „user232“ vom 20. Januar 2022, 12:48

Habe mich auch gewundert, warum so viel Zollgebühren. Die Zbox wurde mit einem Wert von 81 USD beziffert. Hab den Betrag von 31,28 Euro schon an UPS überwiesen, das Teil hat mir genügend Zeit gekostet und kein Nerv mich damit weiter zu beschäftigen.



Beitrag von „Jensemenn1970“ vom 20. Januar 2022, 13:08

Das hat wohl eher nichts mit Zoll bzw. Einfuhrumsatzsteuer zu tun (oder ist das irgendwo angegeben?) sondern mit den Kosten die UPS für den Import aufruft. Vermute dass es einmal die Grenzgebühr ist die UPS bei Sendungen aus GB verlangt und einmal die Gebühr für die Privatzustellung ist (Ja, das lässt sich UPS extra bezahlen)