

CORPUS

En el presente adjunto se recogen las 400 quejas escritas que componen el corpus central de esta investigación. Las primeras 200 son las escritas en español y recogidas en España, les siguen las 200 quejas escritas en alemán y recogidas en Alemania, en las sedes respectivas de la empresa que en este estudio llamamos “Tanaka-Siegler Computers (TSC)”

Cada queja está codificada con un número y su lengua. Así, la queja ELM-1 será la queja número 1 del corpus escrita por un autor en español como lengua materna. Las quejas alemanas están codificadas con las siglas ALM.

Los textos se han transcrito y anonimizado, es decir, se ha cambiado toda referencia a personas o empresas (nombres, apellidos, números de teléfono, direcciones) tal y como se acordó con la empresa que nos facilitó los textos. Se han dejado tal y como aparecen en el original los prefijos de teléfono y los nombres de ciudades, ya que son datos relevantes para la investigación.

Los textos se han transcrito tal y como aparecían en los originales, respetando incluso las posibles faltas tipográficas o de ortografía. En la transcripción de los textos escritos a mano, se ha utilizado el tipo de letra Comic Sans MS para diferenciarlas del resto, es el tipo de letra en que hemos escrito esta última frase.

CORPUS ESPAÑOL

ELM-1

06/07/2006 02:42 919999999

CSMNETWORKS

PAG. 01

Eduardo Apellido Apellido
Avda América nº 99, 9ºH
28224 Pozuelo de Alarcón – Madrid
Telf: 6999999999

A/A: Departamento de reclamaciones de Tanaka-Siegler

Motivo: Reclamación sobre Mondeo R con mal funcionamiento desde hace 6 meses

Fax: 902999999

Nº Serie: ZZZZ99999 Mondeo R

Estimados Señores,

Hace ya casi un año que compré en Elektromark un MondeoR de su marca. A los pocos meses de su compra detecté mal funcionamiento del mismo, lentitud y demasiado uso de la ventilación. Dado que tengo ciertos conocimientos de informática, intenté resolver el problema pensando que podría deberse a un fallo del software. Reinstalé el sistema operativo, descargué los últimos drives, etc. A los seis meses de la compra el ordenador funcionaba realmente, pero insistí antes de llamarles.

El pasado Mayo comprobé como el ordenador se resertaba solo, perdiendo datos que en este momento no estaban grabados. Llamé a su soporte técnico que me atendió con eficacia y amabilidad. Procedieron a cambiar la ventilación del procesador. El problema no se resolvió. Llamé de nuevo y me cambiaron el procesador y la placa base. El problema no se resolvió. Llamé de nuevo, y un técnico al ver el ordenador me pidió que reinstalase el sistema operativo, perdí datos personales y fotografías personales de mucho valor sentimental. Una vez formateado y reinstalado el problema no se resolvió.

Ayer mismo me cambiaron la fuente de alimentación, mi quinta asistencia del soporte técnico de nuevo no me ha resuelto el problema, ya que el ordenador sigue resertándose a poco tiempo de ser encendido y sin previo aviso (entre 30 minutos y 1.30 horas)

Ya son 5 llamadas, con 5 atenciones del servicio técnico, ya son 5 meses sin poder usar un equipo recién comprado y de nuevo esta mañana me dicen en soporte que un técnico pasará por mi casa para resolver el problema. Comprendan que no tengo ya confianza en la resolución del mismo, y que necesito que dicho equipo funcione correctamente lo antes posible, ¿sino para qué gasto el dinero en su compra?

Es por ello que solicito que me cambien el equipo por uno nuevo con la máxima celeridad. El tiempo que dedico, en horas de trabajo, a su servicio técnico no da resultados, realmente necesito cerrar estas incidencias y poder trabajar con mi ordenador de forma correcta dado que así lo he pagado.

Les ruego me confirmen su decisión al respecto, bien sea con una asistencia que me **asegure la reparación** del equipo en la siguiente visita, bien sea, camino que me agradaría mas y me daría mas esperanzas, por el cambio de un equipo nuevo en perfecto estado de funcionamiento. Por favor consideren las importantes molestias que he sufrido hasta hoy.

Atentamente,

Eduardo Apellido Apellido

ELM-2

From: Juan Carlos

Sent: cac@tanaka-siegler.com

To: Friday, August 11, 2006 6:54 PM

Subject: Reclamacion

A/A atención al cliente:

Me dirijo a ustedes con el fin de conseguir que medien para intentar solucionar el problema que tengo con mi ordenador, el cual se ha reparado 2 veces n° incidencia 9999999999, 9999999999, y una tercera incidencia 9999999999 la cual esta ultima no hay manera de que se atienda.

Entiendo las razones que me dan (están esperando piezas) pero la realidad es que yo he comprado un ordenador hace 5 meses y todavía no he conseguido que funcione.

Ruego tomen buena nota y se pongan en contacto conmigo para ver si dan solución al tema.

Un Saludo.

Juan Carlos Apellido

ELM-3

31/08/2006

10:37

965999999

LEO

PAG. 01/03

COMUNICACION FAX

FECHA: 31-8-2006

A: DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES

DE: M^ª AMOR APELLIDO APELLIDO

Nº PAG: 2 (SIN INCLUIR ESTA)

31/08/2006 10:37 965999999

LEO

PAG. 02/03

Playa San Juan, 31 de Agosto de 2.006

Tanaka Siegler
Dep. Reclamaciones

Muy señores míos:

Me dirijo a ustedes para comentarles los problemas que tengo tras comprar uno de sus artículos. Con fecha 1 de octubre de 2.005 he adquirido un ordenador portátil de su marca, cuyo N° de series: ZZZZ-999999, en el mes de febrero de 2.006 ha tenido que retirarlo de mi domicilio el servicio técnico debido a una avería en al luz de la pantalla, la referencia de tal incidencia es ZZZ-999999999. El aparato se reparó correctamente.

Con fecha 29 de agosto de 2.006 el ordenador ha presentado el mismo problema, ayer fue retirado de mi domicilio por el servicio técnico, el número de incidencia es: 999999999999.

Considero que no es normal que se produzca la misma avería, en primer lugar a los 4 meses de su compra y actualmente a los seis meses de su reparación, se trata de un ordenador portátil de uso doméstico, que aproximadamente puede estar conectado unas 10 horas a la semana. Creo que se trata de un problema de fabricación y considero que ustedes se deben hacer cargo de tal defecto, creo que lo más razonable es que me entreguen un ordenador nuevo y revisado.

1

31/08/2006 10:37 969999999

LEO

PAG. 03/03

No estoy dispuesta a tener que pasar horas en casa esperando al servicio técnico, ni tener que estar cada 4 o 6 meses unos días sin ordenador, además su garantía terminará y en lo sucesivo, cada vez que se estropee la luz de la pantalla me tocará pagar para resolver esta avería.

Espero su pronta respuesta. Un cordial saludo.

[Firma]

Dña. Maria Amor Apellido Apellido

Tel. 96.999.99.99

Mov.605.9999.99

2

ELM-4

From: BEATRIZ APELLIDO APELLIDO [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Thursday, August 31, 2006 11:26 AM

To: cac

Subject: PROBLEMAS CON EL ORDENADOR PORTATIL

NOMBRE: ANTONIO APELLIDO APELLIDO

DIRECCION: C/ 5 DE ENERO N° 99 9°IZQ. LEON.

CP: 24002

TELF: 699999999

PORTATIL: MILENA

MODELO: Z9999Z

N° DE SERIE DEL PORTATIL: ZZZZ 99999

RECLAMACION

PROBLEMAS:

*- 10 DE FEBRERO 2006:SE MANDA REPARAR POR UN PROBLAMA CON EL VENTILADOR.
ORDEN DE REPARACION: ZZZ999999999.*

*- 12 DE JULIO 2006: SE MANDA REPARAR POR UN PROBLAMA CON EL VENTILADOR.
ORDEN DE REPARACION: 999999999999.*

- 30 DE AGOSTO 2006:SE ESTROPEA DE NUEVO EL VENTILADOR.

*VISTO LOS PROBLEMAS SURGIDOS CON ESTE APARTO,LES ROGARIA QUE ME DIERAN
UNA SOLUCION PARA DICHO PROBLEMA EN EL MENOS TIEMPO POSIBLE.CREO QUE NO
ES NORMAL*

*QUE ES UN PERIODO TAN CORTO DE TIEMPO EL ORDENADOR SE ESTROPEARA 3
VECES CON EL MISMO PROBLEMA,EL DEL VENTILADOR.POSIBLEMENTE SERA UN
DEFECTO DEL ORDENADOR POR LO CUAL QUISIERA QUE ME SUSTITUYERAN EL
APARATO POR OTRO QUE NO DIERA ESTOS PROBLAMAS U OTRA SOLCUION
(DEVOLUCION DEL DINERO ETC....).SI USTEDES NO ME DIERAN UNA SOLUCION
TENDRIA QUE TOMAR LAS MEDIDAS OPORTUNAS, DENUNCIANDO EN CONSUMIDORES
Y EN EL JUZGADO PRA PODER SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL
PORTATIL DE SU MARCA.ME GUSTARIA LLEGAR A UN ACUERDO AMISTOSO CON
USTEDES Y SOLUCIONAR EL PROBLEMA LO ANTES POSIBLE.*

GRACIAS POR ATENDERME Y UN CORDIAL SALUDO.

ELM-5

From: [M] MARIA APELLIDO [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Friday, September 01, 2006 1:18 PM

To: cac

Subject: ATT: DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES

Importance: High

(M)

Buenos días

Escribo este mail para dejar constancia de una queja por la falta de respeto que ha habido con mi tiempo y mi trabajo.

El servicio de transporte es absolutamente impresentable y, sinceramente, deja muy mal al servicio post-venta de Tanaka-Siegler.

Llevo TRES DÍAS esperando a que vengan a buscar un portátil, que está en garantía y que le falla l WIFI (N° de Incidencia: 9999999999). Es una herramienta fundamental para mi trabajo, con lo cual lo necesito, y ni hablar del tiempo que llevo esperando, es absurdo. ¿Qué seriedad es esa? Hoy quedaron de pasar a buscarlo, por tercera vez, y no han aparecido, son las 13:12 llamo a preguntar que pasa y me dicen que he de esperar hasta las 15 horas... Vaya organización!!!!!! Que no pueden cumplir con las rutas previstas??

No entiendo como pueden confiar en una empresa con tan poca seriedad. Al final que opciones me quedan? Que sigan jugando de esta manera, sin ningún tipo de respeto con mi tiempo?

Atentamente,

[Maria A Apellido]

[LOGO]

SRTAcm

AV. San Antonio, 4, A, 08190

Sant Cugat (Barcelona)

Tel. 935 999 999

Fax. 935 999 999

www.web.com

ELM-6

From: Jose Luis Apellido Apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Friday, September 01, 2006 11:39 AM

To: cac

Subject: Reclamación

Tengo el portatil n^a de serie ZZZZ999999 en reparación desde el día 23/08/2006, en el servicio tecnico de Valencia (Técnicos Asociados y Asociados) y a fecha de hoy 01/09/2006, que he llamado para interesarme por el estado de la reparación, me han dicho que esta todavia a falta de recibir piezas, puesto que este portatil se estropeo con un mes y medio y yo lo necesito urgentemente, les ruebo encarecidamente que agilicen los tramites de la reparación en la medida de lo psible, para paliar un poco mi gran enfado por todo lo anteriormente expuesto. Sin otro particular les saluda atentamente. Jose Luis Apellido Apellido

ELM-7

From: s.g. apellido [mailto:sgapellido@correo.com]

Sent: Sunday, September 03, 2006 10:52 PM

To: cac

Subject: reparacion cliente 999999999

me pongo en contacto con ustedes ya que despues de mandad a reparar mi pda en tres ocasiones, que me conste en los paples de reparacion,y siguienedo con la misma averia, ruego me solucionen el problema ya q ue es uan mauina destina a trabajo,y cada dos meses, sigue igaul,no entendiendo como una marca de prestigio como la suya no solucionen el problema de una vez,ya que la 1 averia esataba la mauina recien comprada.
ruego me la cambien o solucionen mi problema,eso espero de su marca,ya que siempre solemos ser clinetes y esperamos seguir siendolo.
atentamente ,santiago g.apellido
cliente 999999999

ELM-8

04 Sep 2006 9:22

GRUPO MELBIT

922999999

p.1

INFORMATICA MELBIT, S.L.

Avda. Rosales, Edif.Naranjos-Locales 1-2-3
38205 La Laguna – Santa Cruz de Tenerife
Teléfonos: 99-99-99 / 99-99-99 / 99.99.99
Fax: 99-99-99
WEB: <http://www.web.com>



Fax

Para: Tanaka

De: INFORMATICA MELBIT, S.L.

Fecha: 4 de Septiembre de 2006

Páginas: 1

Asunto: RECLAMACIÓN

Fax: 902999999

Urgente Para revisar Comentarios Responder

● **Comentarios:**

El presente es con motivo de hacer constar la reclamación por una avería que aún no ha sido solucionada, los datos son los siguientes:

Empresa: INFORMATICA MELBIT, S.L.
Avería: 999999999999
Fecha de Avería: 23 de Agosto de 2006

Con los datos anteriores creemos que a fecha de hoy (4 de Septiembre de 2006), aún no se nos ha dado una respuesta sobre la misma, a pesar de haber mantenido conversaciones telefónicas, varios días (Jueves, Viernes y hoy Lunes) reclamando una respuesta, y lo único que obtenemos es que ya pasará un técnico.

Nos indican que están pendientes de material y el material (La placa base) nos lo han enviado desde el día 30 de Agosto de 2006, y a fecha de hoy no ha pasado nadie por aquí.

En espera de que alguien se ponga en contacto con nosotros y se tomen las medidas oportunas, les saluda

Atentamente.

INFORMATICA MELBIT, S.L.

[Firma]



INFORMÁTICA MELBIT SL
CIF B-99 999 999
Avda. Rosales, 3 – Local 1
38205 – LA LAGUNA TENERIFE
Tfno.: 99.99.99 – Fax: 99.99.99

ELM-9

06/09/2006 09:06 CXV 5510 MADRID - 0902999999

NUM418

01

TANAKA-SIEGLER
DTO: RECLAMACIONES

Madrid, 6 de septiembre de 2006

El motivo de enviarles este fax, es la indignación e impotencia que siento con ustedes. Desde el jueves pasado que llame para dar aviso de una avería en el ordenador portátil y que supuestamente iban a pasar a recoger por mi domicilio el viernes 1, todavía sigo esperando. Me han tenido 3 tardes sin moverme de mi domicilio porque tenían que pasar de 16 h a 19 h y no solo no han pasado, ni siquiera se han molestado en llamar para dar algún tipo de disculpa primero y de explicación después.

Llevo desde el lunes llamando por la mañana, por la tarde, el martes igual, después de llamarles por la mañana me dicen que me llaman para confirmar la retirada y efectivamente me llaman sobre las 10 de la mañana para decirme otra vez lo mismo que se pasaran por la tarde en el horario de 16h a 19h. Otra tarde mas sin moverme de mi casa, gastando llamadas de teléfono para que no me den ninguna explicación ni solución, la ultima llamada ayer por la tarde la hice a las 18.45 y les advertí que dadas las horas que eran se iba a volver a repetir lo mismo de los otros 2 días que nadie se iba a pasar, ni siquiera me llaman, les exijo que se pongan en contacto con la empresa de mensajeros y la única contestación que obtengo es que ellos NO PUEDEN, y ante mi insistencia me cuelgan el teléfono.

¿Qué tipo de control llevan sobre las recogidas y que garantías pueden dar si no pueden ponerse en contacto con la empresa de mensajeros que les hacen las recogidas?? Es increíble que puedan dar semejante contestación, y no solo eso, es que tampoco se molestan en facilitarme el número de la empresa de mensajeros para ponerme yo en contacto con ellos, si el problema es que las personas que tienen para coger el teléfono solo se tienen que limitar a eso, a coger el teléfono y no dar mas servicio, por lo menos podían dejar que los interesados hablásemos directamente con quien tiene que recoger el ordenador, ya que ustedes esta claro que no lo hacen.

ES INDIGNANTE, el servicio es nefasto, se ríen de la gente. Que piensan que no tengo otras cosas que hacer que estar en mi casa esperando A QUE?? Por que a pesar de todas las llamadas que llevo haciendo no dan ninguna solución.

Lo que no es normal es que tenga que llamar constantemente a un teléfono que te cogen personas sin ninguan responsabilidad y que nadie asuma esa responsabilidad. Que tenga que estar perdiendo el tiempo en mi trabajo para escribirles mi queja, y que seguramente nadie va a dar la cara ante mi reclamáión.

ESTOY INDIGNADA, ME SIENTO ESTAFADA Y EN UNA SITUACION DE IMPOTENCIA INCREIBLE, POR QUE A PESAR DE ENVIARLES ESTA QUEJA CREO QUE VA A SER INUTIL.

El ordenador portátil lo compre en el mes de febrero de este año, lo he utilizado hasta ahora, realmente muy poco, ya que lo necesitaba para empezar un curso por Internet que ha comenzado a mediados de agosto y que apenas he podido hacer nada y el ordenador falla. Es curioso que el pasado día 16 de agosto les llame para dar aviso de que la disquetera no se abría, la tapa de plástico desde el principio se abría mal, vinieron sin ningún problema al día siguiente del aviso a recogerlo y a los dos días me llamaron que ya estaba arreglado y me lo trajeron a casa sin problemas (desde luego me sorprendió gratamente, la rapidez y eficacia).

El problema viene el tercer día que vuelvo a utilizar el ordenador que se me apaga de repente, penseé que podía estar muy caliente pero realmente no llevaba ni media hora trabajando con él. Esperé un rato y lo intente encender y el botón no va. Al día siguiente vuelvo a intentar encenderlo y no funciona no hace nada. Es entonces cuando les llamo para dar el aviso. Es curioso que un ordenador nuevo que he usado realmente poco, después de traerlo por la avería de la disquetera no funcione, no se si en el transporte ha ocurrido algo o que realmente el ordenador esta defectuoso.

Por favor, les ruego que tengan la vergüenza de darme una solución y una explicación a todo esto, y que alguien que tenga la suficiente responsabilidad y pueda tomar decisiones, las tome, y no tenga que seguir llamando con el consiguiente coste de tiempo y dinero que se supone.

De todas forma a las 9h volveré a llamar para que me digan donde esta la incidencia que por tercera vez han recogido de mis llamadas reclamando la recogida.

Mi teléfono es 699999999, hagan el favor de llamarme para decirm a que se debe todo esto y que solución tiene.

Matilde Apellido Apellido
[Firma]

ELM-10**From:** Toni Apellido**Sent:** info@mail.tanaka.es**To:** Saturday, September 09, 2006 10:23 AM**Subject:** queja servicio oficial en mallorca

Me dirijo a ustedes para expresarles mi mas profunda queja sobre el servicio tecnico oficial en Palma de Mallorca.

Me llamo Toni Apellido y regento una tienda de Automoviles en Palma de Mallorca, en el mes de Mayo del 2005 compre un ordenador portatil de su marca mas exactamente el modelo Milena ZZZ Z 9999, y ademas aconsejado por el propietario en Palma de la tienda MITIENDA INFORMATICA S.L, cual no seria mi sorpresa cuando al darse un uso realmente corto en menos de un año se rompe el inverter, me dejan sin portatil, se lleva urgentemente al servicio oficial y me dejan sin el aproximadamente durante un mes, y pasando de mis protestas y de las del distribuidor MITIENDA que se realizo varios desplazamientos en persona asta alli, pero mayor fue mi sorpresa cuando en menos de seis meses es decir en agosto de este año se llevan el ordenador por el mismo problema, es decir que cuando queria se quedaba la pantalla n negro, y nos dicen que el problema es el INVERTER XYZ 99-9999999-9A, y que ademas de no poseer la pieza la tengo que pagar, les digo que adelante, pero al cabo de unos veinte días me dicen que la pieza aun no a llegado, entonces el propietario de MITIENDA buenamente me lo va a recoger para que el menos, como de vez en cuando se abre bien pueda trabajar con el, quince dias despues nos llaman que la pieza a llegado, se les lleva el ordenador de nuevo, y nos dicen que ya esta con la correspondiente factura, ¡GRAN SORPRESA!, cuando el señor de MITIENDA recoge el ordenador y lo trae, resulta que al montarlo han dejado varias piezas sin colocar y encim a con un ruido interior a tornillo suelto, de nuevo me quedo sin el ordenador y se les lleva otra vez, lo traen al día siguiente que ya esta listo, ¡OTRA GRAN SORPRESA! al probarlos y ir a cerralo por el lado derecho no cierra de ninguna manera, y al mirarlo lateralmente se ve en la parte de la pantalla donde seguen ellos han trabajado una abertura de varios milímetros, se lo llevo de nuevo a mitienda y este al servicio oficial, nos intentar decir como si lo hibiesemos mal tratado en una hora, nos lo vuelven a traer y es con el que en este momento les mando este correo, ademas de ello les puedo decir que dicho servicio oficial es muy prepotente y poco eficiente, como se puede imaginar pienso adquirir en breves fechas dos nuevos ordenadores, y no sera de su marca, simplemente por el servicio recibido, que conste en ello que no culpo de nada al distribuidor MITIENDA INFORMATICA SL porque por su parte a puesto todo lo que a podido y mas, se le veia desesperado, aun asi y tido a tenido que cobrarme algun desplazamiento por hacer tantos de aqui para alla, pues que yo sepa se a desplazado en cuatro ocasiones siempre por error del, servicio oficial.

Me imagino que si siguen a este ritmo sern muchas las ventas que perderan, y desde luego yo no se lo pienso aconsejar a nadie, pues por muy bueno que sea el aparato si cuando se averie algo hay que tirarlo, porque una cosa tan simple que deberia haber estado en garantia, y que la pieza simplemente vale 55 euros al final te sale por doscientos y mas de un mes sin ordenador no lo veo normal.

Espero una respuesta a mi queja a ser posible y les dejo mis datos y los de mitienda, por si les parece correcto darnos alguna explicacion.

Mi nombre es Toni Apellido mi telefono 971999999-699999999 y mi correo info@correo.com.

La dirección de la empresa que me vendio el ordenador y que ha vivido esto es MITIENDA INFORMATICA S.L, el telefono es 971999999, Sr. – David y su correo es mitienda@correo.com

ELM-11

From: Eduardo Apellido Apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Friday, September 08, 2006 10:28 AM

To: cac

Subject: N° incidencia 999999999999

Muy Sres nuestros,

Por la presente deseamos hacer una queja formal por el retraso que estamos sufriendo en la reparación de nuestro servicio TSC Rimeros ZZ 999Z9 de la marca Tanaka. Han pasado cinco días desde que se dio parte de la incidencia y no entendemos como un servicio de 24 horas todavía no haya dado respuesta a nuestro problema. Nuestra empresa se encuentre totalmente paralizada sin poder atender los pedidos de nuestros clientes, sin poder facturar ni contabilizar ninguna operación. Desde la dirección de la empresa queremos hacer llegar el malestar y el perjuicio que esta situación nos está generando, y no descartamos tomar otro tipo de medidas porque la situación es insostenible y necesitamos una solución URGENTE

A la espera de vernos atendidos por nuestra petición, quedamos a la espera de recibir sus comentarios al respecto que de antemano agradecemos.

Eduardo Apellido
Director Financiero

ELM-12

From: APELLIDO@correo.es [mailto:APELLIDO@correo.es]

Sent: Friday, September 08, 2006 4:43

To: cac

Subject: reclamacion

Me dirijo a ustedes para hacerlas llegar una reclamacion, considero que su servicio de post-venta y atención al cliente deja muchisimo que desear al igual que el servicio tecnico y la garantia de sus productos

Expongo mi caso, en febrero adquiri un ordenador portatil milena, al mes de comprarlo empezo a dar problemas y se colgaba al llevarlo a reparar al servicio tecnico de tanaka en zaragoza se limitaron a tener el ordenador un mes para devolvermelo con el mismo problema. Al cabo del mes volvi a llevarlo a reparar y a dia de hoy hace casi dos meses que esta alli y sigo sin disponer de mi ordenador considero que un ordenador nuevo no deberia dar estos problemas y en caso de darlos la solucion deberia ser sustituir el ordenador no limitarse a tenerlo en una tienda a la espera de que envíen una pieza que para colmo envian equivocada teniendo que esperar meses para solucionar el problema, mientras tanto yo no puedo disponer del ordenador necesitandolo para trabajar. Espero intenten agilizar el tramite de envio de piezas y la reparacion de mi ordenador y nos se limiten a poner excusas o me vere obligado a seguir reclamando incluso llegando a denunciarles a la organización de defensa del consumidor u organismo pertinente en este caso.

Atentamente un un saludo ESTEBAN APELLIDO APELLIDO ZARAGOZA A 8/09/2006

Mi numero de contacto es el 699999999 por si quisieran contactar conmigo.

ELM-13

From: Valentín Apellido Apellido [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Monday, September 11, 2006 5:39 PM

To: cac

Subject: Reclamacion. Averia 999999999999

Estimado señor/a,

me veo en la necesidad de utilizar este método ante la imposibilidad de resolver la incidencia que tengo en mi equipo personal con el soporte técnico que Tanaka-Siegler pone a disposición de los clientes. Di de alta la incidencia el pasado día 24 de agosto con el número de intervención 999999999999, mi número de cliente es el 99999999. Desde ese mismo momento me informaron de que en unos días (5/7 a lo sumo) se pondría en contacto conmigo un técnico para ir a solucionar el problema in situ ya que deberían cambiar algunas piezas del mismo. Pasados los días y después de varios intentos de comunicación, me puse en contacto con ustedes ya que nadie me había telefoneado y me informaron de que había problemas, pero que ya llegarían las piezas. La semana pasada me puse una vez más en contacto y me afirmaron que las piezas ya estaban y que sin falta a lo largo de la misma semana se pondrían en contacto conmigo para solucionar el problema. A día de hoy nadie ha contactado conmigo. He vuelto a llamar hace unos minutos y me dan la misma respuesta, con la novedad de que mandan un correo al coordinador (que según me cuentan tiene jornada intensiva, enhorabuena por cierto) para “acelerar” los trámites. Bien, llegado este punto me gustaría saber al menos: con quien tengo que hablar para que me informen adecuadamente, si ustedes no trabajan con unos plazos mínimos de asistencia y rogarles, de paso, que suministren ustedes más información a los “sufridos” usuarios. Esperando que esto sirva para algo, reciba un saludo.

Valentín Apellido.

ELM-14

From: apellido@correo.es [mailto:apellido@correo.es]
Sent: Tuesday, September 12, 2006 10:06 AM
To: cac
Subject: RECLAMACIÓN-Atención Dpt. RECLAMACIONES

Buenos días, mediante el presente correo electrónico venga a presentar la siguiente reclamación:

Gustavo Apellido Apellido, con D.N.I. 99999999-J, y domiciliado en Calle Arriba nº 19, (Urb. Cuesta Arriba) 28108 Alcobendas, digo:

HECHOS

PRIMERO: El pasado mes de agosto me puse en contacto con el servicio técnico indicándoles que mi ordenador Mondeo R se recalentaba en exceso y que la tarjeta de T.V. no funcionaba bien, pues me es imposible sintonizarla.

SEGUNDO: Siendo atendido por el Sr. Micael, me notifica que estoy fuera de la cobertura que ofrecía mi garantía por haber transcurrido un año. Sin embargo, le comunico que no, puesto que la factura que yo poseo es del mes de octubre del 2.005. El sr. Micael me pide que le haga llegar la factura por fax. Lo que hago de inmediato.

Resuelto este pequeño incidente, me dice el Sr. Micael que el técnico podría acercarse a mi domicilio el 20 de agosto, le interpele que eso es imposible porque estaríamos fuera de casa hasta el 1 de septiembre.

El Sr. Micael me invita a llamar entonces en septiembre porque no puede tener tanto tiempo abierta la incidencia.

TERCERO: El día 1 de septiembre vuelvo a llamar al servicio técnico de Tanaka, comento los problemas que tengo, así como que ya había realizado una llamada en agosto y había sido atendido por el Sr. Micael.

No recuerdo el nombre de la persona que me atendió el día 1 de septiembre, pero, me asegura que el viernes 8 iría a mi domicilio un técnico, dándome el siguiente número de incidencia: 9999999999.

Ante tal manifestación, mi mujer solicita un día de permiso para poder estar alguien en casa y así poder ser solucionada la incidencia. Durante la mañana realizamos dos llamadas solicitando información de la hora aproximada en la que llegaría el técnico, comunicándonos entonces que es imposible que nadie vaya. Solicité ser atendido por el Sr. Micael, petición que me fue concedida, le explico el problema y le ruego que me remita a un superior, me dice que intentaría pasarme con el señor Don José Apellido, dejando la conversación en que me llamaría para atenderme.

Por la tarde, vuelvo a llamar y solicito una rápida solución al transtorno ocasionado por la aseveración de ir el viernes día 8 de septiembre. Fui atendido por el operador don Gonzalo

(creo, aunque es posible que fuera otro, pues han sido numerosas las llamadas), siendo en todo momento muy amable, solícito, ante la imposibilidad de poder ver realizado mi propósito, hablar con Don José Apellido, no pudiendo ser porque dicho señor no trabaja los viernes por la tarde.

CUARTA: El lunes día 11 de septiembre, vuelvo a llamar, en esta ocasión me comunico con el operador Don Gonzalo, quien me dice que no sabe nada, a lo que le respondo que por favor me gustaría hablar con Don José Apellido. Me interpela que el Sr. Apellido no viene hasta las 11,00 H.; ante tal afirmación le ruego me pase con el Sr. Micael.

El sr. Micael, ante la historia que le cuento, me contesta que ha sido un error el decirme que van a ir el viernes 8, pues, los operadores no pueden saber el día en que van a ir los técnicos. Le interpele que en cualquier caso, siempre se me comunicó que un plazo de nueve días, a contar desde el día de la llamada comunicando la incidencia, me llamaría el Servicio Técnico para ir a mi domicilio. Entonces, le ruego ser atendido por el Sr. Apellido, diciéndome que hasta las once no vendría. Le ruego pues, que en cuando llegara el Sr. Apellido, que por favor se comunicara conmigo.

QUINTO: Hoy día 12 de septiembre, todavía estoy esperando la llamada del Servicio Técnico (han pasado 11 días desde mi llamada al 902999999 para indicarles el problema de mi ordenador Mondeo R) y de Don Jose Apellido.

Como quiera que han sido ustedes los que no han sabido dar una solución al problema, quienes han cometido el error de darme un día fijo de ir a mi domicilio, quienes no se han dignado, por parte del responsable de los operadores citados, es decir Don José Apellido, en darme una solución y satisfacción al problema que han ocasionado, pues, les recuerdo que mi mujer solicitó permiso en su empresa para poder estar en casa el día convenido y no fueron,

Ruego,

Sea atendido de forma inmediata con las disculpas, que creo son necesarias, sobre todo por parte del responsable don José Apellido ante su ineficaz y reprochable actitud por no haberse comunicado conmigo, permitiendo que sus operadores sean quienes hayan tenido que aguantar la multitud de reproches que he realizado. Comunicándoles que son ustedes quienes deberían correr con la pérdida de tiempo, por lo que el técnico debiera ir a mi domicilio a las 19,30, pues hasta entonces no hay nadie en mi casa y, naturalmente sin coste alguna.

Alcobendas a 12 de septiembre de 2.006

Gustavo Apellido

ELM-15

12-SEP.' 06 (MAR) 09:05

FAX: 924 999999

P001

2ª RECLAMACION

D. ANTONIO APELLIDO APELLIDO
CTRA. DE BADAJOZ S/N.
Apartado de correos 99999.
06006 BADAJOZ
TLFNO. 699999999

TANAKA SIEGLER COMPUTERS
DEPARTAMENTO DE
RECLAMACIONES.

El pasado día 05-09-2006 a través de fax expuse una reclamación por falta de atención en garantía de mi ordenador TANAKA SIEGLER MONDEO N° de serie ZZZZ999999 y N° de incidencia 999999999999.(incidencia de fecha 01-08-2006).

Ese mismo día en nombre de TANAKA SIEGLER y a través del N° de teléfono 919999999 me comunican que esa misma tarde o al día siguiente me llamarían para ser atendido.

A día de hoy 12-09-2006 nadie se ha puesto en contacto conmigo para atender la incidencia.

Ante tal falta de efectividad y seriedad:

-Espero que me ofrezcan una solución alternativa (ya que el ordenador se adquirió el día 26-06-2006) y es comprobado que el servicio técnico en Badajoz es completamente inútil.

-Me dispongo a interponer queja-reclamación administrativa ante el organismo competente.

[Firma]

FDO: ANTONIO APELLIDO APELLIDO.

Badajoz, 12 de septiembre de 2006.

ELM-16

From: Informática [mailto:informatica@correo.com]

Sent: Thursday, September 14, 2006 9:33 AM

To: cac

Subject: Buenos Días

Buenos días, me dirijo a ustedes para hacerles constar mi queja por lo siguiente.

El 18 de Agosto elevo una queja por correo electrónico yo mismo, ya que para empezar la empresa que me vendió el Servidor (Empresa Servidores,S.L.) hizo que gestionara yo mismo la avería en una Cinta ABC de 72 GB en un Rimeros ZZ999 (lo cual ya demuestra que el servicio post-venta es patético), a la que le asignan la ID de Cleinte 99999999 y Número de Incidencia: 9999999999. Bien, tiempo después envían al servicio técnico de A Coruña, pasa toda la mañana intentando solucionarlo y no consigue nada con lo que retira la Cinta ABC y la tarjeta SCSI controladora y las envía a Barcelona para que lo revisen quedando en que me tendrán informado y pasaría por aquí para colocarla cuando la repasasen.

Después de 5 llamadas un mes después me encuentro que la incidencia en la web se da por solucinada, yo no tengo aún la cinta ni la controladora y me informan en el Helpdesk que ME LA ENVÍAN A MI PARA QUE LA COLOQUE... ¿qué clase de servicio post venta es este? ¿Me tienen un mes sin copias de seguridad de las bases de datos de SAP, se llevan material de mi servidor sin darme ni un justificante por escrito, me hacen gestionar toda la avería y aún encima pretenden que instale yo la cinta de nuevo?

Tenemos cuatro servidores Tanaka-Siegler, más de 40 equipos Tanaka y Tanaka-Siegler entre portátiles y pc's (5 de los cuales han sido comprados en el último mes) pero les puedo asegurar que con este servicio técnico por parte de Empresa Servidores, S.L. y de Tanaka-Siegler en general si de mi depende como miembro del Departamento de Informática no volveremos a comprar ni el nuevo servidor ni ningún equipo a mayores Tanaka-Siegler, será por marcas de garantía en el mercado.

Sin más que hacerles constar mi queja les "agradezco" la calidad de su servicio. Tengan buenos días.

Ruben Apellido Apellido

ELM-17

15/09 2006 10:02 FAX 919999999

I.S. EMILIO APELLIDO

001

Madrid, 15 de septiembre del 2006

Muy Sres. Míos:

Esto es una Reclamación.

Nº Incidencia 999999999999

- El día 5 doy aviso
- El día 12 viene el técnico pero no tiene discos duros que es lo que segun dice él mismo está averiado.

Me dice que tengo que llamar yo a Tanaka para pedirlo.

¿Por qué no tiene él? ¿Por qué debo llamar yo?

- Llamo y me dicen que el disco duro tiene que venir de Alemania (!!)

¿Es esto una empresa seria?

Fdo: Andrés Apellido Apellido. DNI 9999999A

Tfno: 919999999

ELM-18

From: Constantino Apellido Apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Sunday, September 17, 2006 5:15 PM

To: cac; cac@tanaka_siegler.com

Subject: Reclamación

Estimado personal de Tanaka-Siegler

El motivo de este correo es la realización de una reclamación acerca de un ordenador portátil de la serie MILENA.

El ordenador fue adquirido hace menos de un año y desde entonces se ha ido encadenando una serie de incidencias asociadas a un incorrecto funcionamiento del equipo que le detallo a continuación:

La primer incidencia fue debida a fallo físico de la unidad de disco duro que se solucionó mediante la sustitución de la unidad.

A partir de aquí se encadenana una serie de incidencias (cuatro si mal no recuerdo, no obstante ustedes disponen del historial de incidencias asociado al número de serie de mi ordenador.) que consisten en la desaparición de la imagen en el monitor LCD al enchufar el equipo a la red eléctrica con el interruptor de red WIFI encendido. Todas las incidencias asociadas a éste fallo se cierran con la sustitución de la placa principal pero sin solución apreciable y mostrando por parte del ordenador un funcionamiento incorrecto.

Por este motivo la última vez que acudo al servicio técnico informo que tras varias reparaciones el fallo en el equipo sigue persistiendo por lo que el operador se pone en contacto con un supervisor y me comunica la siguiente solución: Permitir una reparación más y en caso de solventar el fallo se me ampliará el período de garantía, pero en caso contrario se procederá a una sustitución del equipo por otro en perfectas condiciones. Tras aceptar sus condiciones se realiza la reparación y aparentemente el funcionamiento es correcto pero tras dos semanas comienzo a apreciar gráficos corruptos mostrados en la pantalla al arrancar el windows, descartando un error en la instalación de los controladores de las tarjeta gráfica ya que se producen unas veces desde que arranca el ordenador y otras mientras trabajo bajo el entorno de Windows XP.

Obviamente me he vuelto a poner en contacto con el servicio técnico exponiendo la incidencia, con lo que ellos dan luz verde para la sustitución total de mi ordenador por otro que funcione correctamente. El acuerdo con ellos consiste en que yo les enviase este correo con la descripción de la reclamación y el número de serie del portátil. Ellos por su parte han dado el aviso del envío de ésta reclamación para agilizar la solución, y ustedes se pondrán en contacto conmigo para informarme la forma de proceder a la sustitución del equipo.

El número de serie de mi equipo es el siguiente: ZZZZ-999999.

Para cualquier asunto relacionado rogaría que se pusieran en contacto conmigo a través de ésta dirección o de éste número de teléfono móvil: 699999999.

Esperando una solución que satisfaga ambas partes aprovecho la ocasión para saludarles cordialmente.

Constantino Apellido

ELM-19

From: Marti APELLIDO [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Tuesday, September 19, 2006 12:29 PM

To: cac

Subject: reclamacion equipo ZZZZ 999999

Apreciados señores:

El mes de octubre de 2005 adquirí en el centro comercial SUPERCOMPRA PORTO PI de Palma un ordenador portátil marca Tanaka-siegler MILENA Z9999 ser.nr.:ZZZZ999999 con el objeto de utilizarlo básicamente para el tratamiento y archivo de imagenes digitales, dado que poseo otro equipo de sobremesa Tanaka-siegler que dedico a ofimática y conexión internet.

Durante los meses de invierno y primavera no tuve ningún tipo de problema, pero a la llegada del calor, y coincidiendo con pequeños trabajos de video efectuados con una camara domestica JVC y el programa suministrado con la misma, el portátil dio algunos síntomas de mal funcionamiento, aparentemente debidos al calentamiento excesivo de algun componente –a pesar de que he seguido siempre la recomendación de trabajar sobre superficies rígidas para evitar la obstrucción de la entrada de ventilador-.

A finales de julio, despues de ponerme en contacto con el establecimiento vendedor , llevé mi equipo a su servicio oficial en Palma, “**RIBERA serveis informatics de les illes s.l.**” . Se me informó telefonicamente al cabo de unos dias que la averia estaba provada por suciedad en el sistema de ventilación, cosa que me extrañó al no haber sometido el portatil a ambientes expuestos; se me afirmó que era algo normal y no acogido por la garantia del aparato. Consentí a la reparación y recogí el equipo el 16 de agosto efecundo el correspondiente pago de 58 €.

Una vez comporbado, el fallo persistia, por lo que pasados unos dias (el 23 o 24 de agosto) tuve que regresar al sérvicio tecnico citado. No fué inmediato, al encontrarme de vacaciones y fuera de Palma algunos de los dias.

Dias despues se me informó que el fallo se debia a un problema o bien con el procesador o bien con la tarjeta gráfica, por lo que debia ser sustituida integramente la placa base, reparación que esta vez si era acogida por la garantia TANAKA-SIEGLER.

La pasada semana (el viernes 15) el equipo estaba finalmente reparado. Habian pasado unas tres semanas entre el segundo “ingreso” y la restitución del equipo.

Evidentemente, al recoger el aparato manifesté la disconformidad de haber abonado de 58 € de la primera reparación (limpieza), ya que esta no habia resuelto el problema del equipo, que finalmente era debido a un fallo acogido por la garantia. Esta reclamación, no fue tomada en cuenta por el servicio oficial y no se me devolvió el importe de esa factura.

Una vez en casa, y revisando superficialmente el equipo, que ahora si funciona correctamente, detecte una serie de deficiencias debidas a la incorrecta manipulación de su servicio técnico en Palma.

Les hago llegar un listado, acompañado de las correspondientes imágenes, que manifiestan bajo mi punto de vista la escasa profesionalidad de la reparación efectuada:

- La caja de equipo no cierra correctamente en dos puntos (una esquina y una tapa en la parte inferior junto al ventilador) por los que incluso puede intuirse el interior del aparato. FOTOS 1A,1B
- Una de las tapas de la cubierta inferior no cierra correctamente a pesar de tener colocados todos los tornillos. FOTOS 2
- Falta de un tornillo en la parte inferior, que debería sujetar una pequeña tapa bajo la que hay un puerto USB actualmente desocupado (desconozco si falta algún componente en dicho puerto). FOTO 3
- Tornillo defectuosamente fijado en la carcasa. FOTO 4
- Un tornillo ha sido instalado por debajo de la carcasa inferior, en el interior del equipo de forma que no sujeta lo que debe sujetar. FOTO 5
- Ralladuras y suciedad en la carcasa superior, aparentemente al haber manipulado el equipo sobre una superficie no adecuada. FOTO 6
- La tapa de la ranura para tarjetas PC-card (que tuve que reclamar posteriormente) entra demasiado en el equipo (es uno de los puntos mal cerrados) y además no puede ser extraída con el pulsador ad-hoc. FOTO 7

Soy absolutamente escrupuloso en el uso de equipos sofisticados, al estar muy familiarizado con material de fotografía analógica y digital, sensible a la exposición a la suciedad y el polvo y les aseguro que ninguna de las deficiencias señaladas se debe al mal uso del equipo informático.

Adjunto también copias de la factura de compra, el comprobante de garantía sellado, la factura de la limpieza efectuada a principios de agosto.

workorder 999999999999
num.cliente 999999999

Sin haber efectuada aun la correspondiente reclamación ante la inspección de consumo, espero recibir noticias tuyas.

Atentamente

Martí Apellido Apellido
apellido@correo.es
apellido@correo.net

Avda. Alejandro Magno, 9, 9º
07002 PALMA

ELM-20

From: nombre.apellido@correo.es [mailto:nombre.apellido@correo.es]

Sent: Wednesday, September 20, 2006 5:01 PM

To: cac

Subject: Reclamación

Hola buenas tardes,

Mi nombre es Vanessa Apellido Apellido, DNI 99999999A con domicilio en AVDA.Francia, 99, 9B Alcorcon (Madrid) Hace ya mas de dos semanas que puse una incidencia, tenia roto el cargador de mi portatil; Me enviaron una bateria, la cual no pedi, pero no me enviaron el cargador que era lo que yo tenia roto.

Volvi a llamar para abrir la incidencia y me dijeron que me retirarian la bateria y me traerian el cargador, tardaron otra semana mas en hacer esto, pero ayer cuando llego a casa me encuentro con que no solo me han dejado la bateria que me tenian que retirar, que eso me da lo mismo, sino que me dejan un cargador sin cable de alimentación y me retiran el mio viejo con cable inclusive con lo cual vuelvo a estar sin cargador, tengo el que me han enviado inutilizable y ya van a ir tres semanas en las cuales yo no puedo disponer de mi portatil gracias a la incompetencia del servicio.

Ruego me solucionen de inmediato esta situación porque no estoy dispuesta a estar un mes sin ordenador cada vez que me ocurra algo de este tipo, sino me vere obligada a tomar otro tipo de medidas.

Mi numero de cliente es el 999999999.

Muchas gracias por su atencion.

Vanessa Apellido

ELM-21

20/09 2006 MIE 09:26 FAX

002/002

CACERES 20/09/2006

N° DE CLIENTE: 999999999

Van a cumplirse DOS MESES, desde mi primer aviso al departamento de averías de su compañía, desde entonces, aun no puedo hacer uso de mi aparato.

Van a cumplirse dos meses, que estoy pagando una linea de adsl, de la que no puedo hacer uso, debido a su deficiente servicio de reparaciones.

Van a cumplirse dos meses, de llamadas de varios minutos cada una, a un numero 902, en el que no me solucionan nada.

Compre un ordenador, pero en este momento, tengo una "caja de zapatos" que me cuesta en mantenimiento mas que el coche, y únicamente para que acumule polvo sobre una mesa, porque ni siquiera arranca.

Creo que con dos meses he sido suficientemente paciente, por todo ello, y ya que mis repetidas llamadas solo me cuestan dinero y no me valen para nada, les pido que me arreglen YA el ordenador o bien me devuelvan el dinero.

El lunes DIA 28-9-2006, si sigo en la misma situación, presentarse una denuncia en consumo.

Un saludo

VICENTE APELLIDO

ELM-22

21/09 06 JUE 16:27 FAX 956999999

ZEDON ONDS JEREZ

001

Fax

Para: Tanaka Siegler **De:** Francisco Apellido**Correo:** apellido@correo.es **Páginas:** 2**Teléfono:** 699999999**Fecha:** 21 de Septiembre de 2006**Asunto:** Pocket PC Pocket ZZZZ Z999 N° de Serie: ZZZZ999999

Hoja de reclamación:

Me dirijo a ustedes para expresarles mi gran insatisfacción por las numerosas averías que está teniendo el aparato de referencia, la fecha de compra fue en el mes de Abril y la he tenido que enviar al servicio técnico en tres ocasiones.

Historial de las averías:

- 1º semana de comprarla, una vez apagada se desprograma, necesitando resertarla. Tenía un problema en el programa informático.
- A las cuatro semanas el GPS Locutor no encontraba ningún satélite y por tanto el navegador no funcionaba.
- A las seis semanas el GPS locutor funciona pero el navegador no recibe información de satelies. Actualmente sigue teniendo el mismo problema tras numerosas consultas a vuestros técnicos.
- Al día de hoy no he podido utilizar la Pocket auris en su totalidad debido a que cada vez que la reparáis en Madrid le cambiáis la placa base y se elimina su contenido.
- Espero una pronta respuesta, de lo contrario me veré obligado a tomar otras medidas cautelares.

Sin otro particular reciba un cordial saludo,

Francisco Apellido

ELM-23

De: Cristina Apellido <apellido@correo.net>

Fecha: Fri, 22 Sep 2006 11:52:39 +0200

Para: Rafael Apellido <apellido@correo.com>

CC: Cristina apellido apellido apellido@correo.com

Asunto: TELEVISION

Señores:

Tras hablar con ustedes por teléfono repetidas veces, me pongo en contacto electrónicamente para hacerles saber el problema que estoy teniendo con mi televisor TANAKA-SIEGLER MIRANDA-Z 99-9

Compré el aparato en mi tienda Elektromark en SANT CUGAT (Barcelona) el día 13 de Abril de 2006.

Nuestra sorpresa fue cuando sólo, y repito sólo, cuatro meses y medio más tarde, al encenderla un día no se nos puso en marcha. Ante nuestra sorpresa nos dimos cuenta que ya no teníamos televisor.

En la tienda Elektromark nos dijeron en seguida que nos pusiéramos en contacto con el Servicio Oficial de TANAKA-SIEGLER tel. 902 999 999. Nos atendieron correctamente y nos dieron el n.º de incidencia 990000123456, nuestro número de serie de la televisión es ZZZZ999999.

Nos la pasaron a recoger el día 7 de septiembre. Llegó a casa un operario de la empresa de transportes TRANS EXPRES, con quienes ustedes trabajan. Le entregamos el televisor con su embalaje de origen y escrito en el exterior de la caja el número que ustedes nos dieron de incidencia como nos indicaron por teléfono.

Hasta ahí, bien.

Unos días más tarde, en concreto, el día 12 de septiembre volvieron a llamar de la misma empresa de transporte para recoger la televisión. Como no dábamos crédito a nuestros oídos, hicimos las llamadas pertinentes sólo para enterarnos de que se había perdido el televisor y que, atención!, ni la misma empresa transportista sabía dónde se encontraba el aparato ya que no tenían ni idea a quién lo habían entregado.

Nosotros, como CONSUMIDORES, estamos SIN TELEVISIÓN por problemas todos ellos ajenos a nuestra voluntad, pagando nuestros plazos a su debido tiempo, y SIN TELEVISIÓN (suponemos que al final la encontrarán y la repararán) pero

?Quién está sufriendo todo esto? Somo nosotros: EL CONSUMIDOR.

Ante semejante problema, quedo a la espera de su explicación, ya que es inconcebible que una empresa de la categoría de TANAKA-SIEGLER, en quien confiamos por su supuesta calidad y bien hacer, no sepa dónde entregan sus propios transportistas el material recogido.

No hace falta decir que estamos sin televisor, y tras sólo cuatro meses de haberla comprado y todavía estar pagándola nos sentimos muy defraudados.

Quedo a la espera de sus noticias Y DE ALGÚN TIPO DE COMPENSACIÓN que me permita subsanar lo graves problemas que estamos teniendo.

Atentamente,

Rafael Apellido Apellido

Anexo: Factura albarán de entrega Certificado de Seguro.

ELM-24

From: Roberto Apellido [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Friday, September 22, 2006 12:56 PM

To: cac

Subject: Re: Reclamación 999999999

Roberto Apellido Apellido
Avd. Naranjos 99H, 9ºB
28030 Madrid

Product Support & Services
Departamento de Reclamaciones
Tanaka Siegler Computers
Avd. de La Mar, 99
Edificio Francia
Alcobendas 28108
Madrid

Asunto: Reclamación 999999999

Madrid, 22 de Septiembre de 2006

En respuesta a su carta del 14 de Septiembre (recibida en mi domicilio el 20 de Septiembre) me gustaría puntualizar ciertos aspectos.

En primer lugar, me alegro por ustedes que consideren cerrada la reclamación, pero **yo no estoy de acuerdo**. Un contencioso finaliza cuando las partes alcanzan un acuerdo o cuando aceptan la decisión de terceras partes (jueces, etc.).

En segundo lugar, según los razonamientos que exponen en su carta, ustedes están intentando hacerme responsable de sus propios errores. Y se lo voy a explicar a continuación.

El día 24 de Julio presento el equipo averiado en su Servicio Técnico. Pocos días después, recibo una llamada telefónica de dicho Servicio en la que se me comunica que el equipo ya no está cubierto or la garantía de Tanaka Siegler, que la reparación debe correr por mi cuenta y, me explican, que el segundo año de garantía que me otorga la Ley 23/2003 se lo debía reclamar al vendedor (Elektromark Villaverde). Este es **SU PRIMER ERROR**. Ustedes (que conocen la Ley que me ampara) y su Servicio Técnico (que debería haberle comunicado los detalles de las dos incidencias anteriores; al igual que lo ha hecho en esta ocasión) me negaron la reparación del equipo en unas fechas y condiciones en las que no podían hacerlo.

Debido a esa negativa, el viernes 28 de Julio mantuve una conversación con personal de Elektromark Villaverde que me aseguró que estudiarían mi caso y que, a la vuelta de vacaciones, en Septiembre, resolverían mi problema. A primeros de Septiembre, recibí una llamada del Servicio Técnico de Tanaka Siegler en el que me decían que habían intantando

mantenerse en contacto conmigo durante el mes de Agosto (durante mi mes de vacaciones) y me preguntaban que qué pasaba con mi equipo y me volvieron a recordar que la garantía de Tanaka Siegler no cubría la reparación. Este es su **SEGUNDO ERROR**. Ustedes no me ofrecían arreglar gratuitamente el equipo por lo que yo no podía aceptar, negar y/o renunciar a la proposición de reparación del equipo dentro de la garantía que Tanaka Siegler no me estaba haciendo. El día 11 de Septiembre (via correo electrónico) volví a solicitarles el cumplimiento de su obligación de reparar el equipo MONDEO X (n° serie: ZZZZ999999). Ustedes me contestaron reconociendo la ampliación del tiempo de garantía y solicitandome la documentación pertinente. Dicha documentación se les remitió inmediatamente.

En su correo del 11 de Septiembre, ustedes me enviaron un panfleto, editado por el Ministerio de Sanidad y Consumo (que obvio devolverles), "LEY 23_2003 DE GARANTIAS_DE BIENES DE CONSUMO_ABREVIADA". En la hoja número 5 de dicho panfleto (igual que en apartado 4, del artículo 9 de la Ley 23/2003), se dice claramente que el comprador tiene dos meses de plazo para reclamar. En su última carta, ustedes me reconocen los 18 días de ampliación de la garantía, pero que estaba (sic) fuera de plazo para realizar la gestión". Este es **SU TERCER ERROR**. Contabilizando los 18 días, el plazo de garantía con Tanaka Siegler finalizaría el día 10 de Agosto. Es decir (si no se me ha olvidado sumar) que tengo hasta el 10 de Octubre para reclamar la reparación del bien. Teniendo en cuenta que, contando con la presente, es la tercera vez que les solicito la reparación del equipo (24 de Julio, 11 de Septiembre y 22 de Septiembre), que todas ellas se encuentran dentro del plazo que me concede la Ley, que en las dos primeras Tanaka Siegler o su Servicio Técnico autorizado se negaron a hacerlo, me permito exigir que, de una vez procedan a comunicar a su Servicio Técnico de Alcobendas que, sin más dilación, procedan a la reparación gratuita del equipo.

Aprovecho la ocasión para mandarles un saludo y recordarles que si necesitan mas aclaraciones no duden en ponerse en contacto conmigo.

Fdo. Roberto Apellido Apellido

P.D.: Copia de esta carta les ha sido remitida por correo certificado y acuse de recibo esta misma mañana.

ELM-25

From: Asensio Apellido

To: tanaka

Cc: nombre.apellido@tanaka-siegler.com

Sent: Tuesday, September 26, 2006 11:59 AM

Subject: equipo mondeo r

Adquirí un mondeo r en Diciembre 05, desde el principio el equipo ha dado multiples problemas, bloqueos continuos, reinicios aleatorios, se ha reparado en varias ocasiones, cambios de ventiladores, disco duro, memoria, etc.

De nuevo tras dos meses vuelve a dar problemas de reinicio.

El equipo fué adquirido en el centro comercial Supercompra de Jaén capital. El vendedor del equipo Juan Apellido Apellido, al cual le ha sido comentado en varias ocasiones el citado problema.

Los responsables de la sección de informatica: Jose Apellido Apellido y Manuel Apellido.

El numero de telefono de centro: 953-999999 fax: 953-999999

Espero se solucione el problema de una forma rapida y eficaz, pues ha sido bastante el tiempo que arrastro con problemas en el equipo.

Un saludo

Asensio Apellido Apellido

ELM-26

From: Carmen Apellido Apellido

To: cac@Tanaka-siegler.com

Sent: Tuesday, September 26, 2006 5:19 PM

Subject: Tv. Miranda N° INCIDENCIA: 999999999999

N° INCIDENCIA: 999999999999

Lleva cerca de un mes creada la incidencia, he reclamado repetidas veces, por teléfono y a través de este e-mail, sin recibir respuesta alguna.

Por fin hoy me dicen que no han venido a recoger la TV porque NO DISPONEN DE EMBALAJE!
Es vergonzoso.

Exijo me envíen a mi domicilio UNA TV NUEVA, CON SU PROPIO EMBALAJE, y cuando vds. lo tengan a bien, y consigan embalaje para la vieja Y ROTA – tras escasas semanas de uso -, se la lleven.

ELM-27

From: José Apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Wednesday, September 27, 2006 8:16 PM

To: cac

Subject: A la atención dpto. de reclamaciones

A LA ATENCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES

Estimados Sres.

JOSÉ MANUEL APELLIDO APELLIDO, DNI (99.999.999-A), con domicilio en Madrid, C/ Reclinatorio, 999, piso 9º-B y nº de teléfono 699.999.999, por la presente quiero dejar constancia de mi **QUEJA** por el servicio que Tanaka-Siegler me ha prestado por los siguientes hechos:

1º Soy propietario de un PC Mondeo 999 Z 999 9 1GB, No.Ident: 9999999999. Con fecha **12/09/06** efectué llamada telefónica al servicio oficial Tanaka-Siegler (tino.902999999), al objeto de comunicar una avería en dicho equipo que consistía en que la tarjeta de red no funcionaba, lo que daba lugar a que no pudiera conectarme a Internet, en relación con ésta se me dio el No. de incidencia: 999999999999 y la ID Cliente: 99999999.

2º Transcurridos 14 días desde el aviso, es decir el día 26/09/06, nuevamente se efectuó llamada telefónica al servicio Tanaka-Siegler, esta vez a las 9,15 horas, para interesarme por el estado de mi incidencia, habida cuenta que había transcurrido un plazo mas que excesivo para la subsanación de mi avería. Después de estar diez minutos en espera (con el consabido gasto que conlleva efectuar una llamada a un 902...) me atiende atentamente un Sr. que se identifica y que rápidamente tras exponerle mi problema se pone en contacto con el sevicio de asistencia técnica, comunicándoms posteriormente que dicho servicio se pondría en contacto conmigo para reparar la avería.

3º El mismo día 26/09/06, por la tarde, alrededor de las 17,00 se pone en contacto conmigo el servicio técnico. Me preguntan a que hora pueden pasar a reparar la avería, a lo que les contesto que pueden pasar al día siguiente (27/09/06), por la tarde. Me contestan que no es posible, pues ellos terminan su jornada de trabajo a las 15, 00h.

Ante esto les indico que yo no salgo de trabajar hasta las 15, 00 horas, y que tardo en llegar a mi domicilio alrededor de 1 hora, me preguntan si podría estar en mi domicilio a las 15, 00 horas, les respondo que pediría permiso para ausentarme de mi puesto de trabajo una hora antes, con la intención de estar a las 15,00 horas en mi domicilio.

4º El día 27/09/06 se presenta el técnico en mi domicilio a las 15, 15 horas, y tras comprobar que el problema del PC radicaba en la tarjeta de red, se dispone a cambiar la placa base puesto que la citada tarjeta se encuentra integrada en la misma, ante esto quiero hacer varias consideraciones:

1ª) La placa base que el técnico retiro de mi equipo era de la marca TENERE (ignoro el modelo), sin embargo la que traía para poner en mí equipo era marca TANAKA (ignoro el modelo).

2ª) Una vez cambiada e instalada la marca Tanaka, el equipo no funcionaba, es más, ni tan siquiera se ponía en funcionamiento, pero además, según el técnico no tenía las mismas características que la original.

3ª) Una vez el técnico comprobó que con dicha placa base mi equipo no funcionaba opto por volver a instalarme, a pesar de estar defectuosa, la que tenía el equipo de origen (marca TENERE), por lo que actualmente continuo sin poder conectarme a Internet.

5º) Tras 17 días desde la comunicación de la avería, estas son las conclusiones que he sacado:

- a) Continúo sin poder conectarme a Internet, con el perjuicio económico que conlleva pues la cuota mensual del ADSL la tengo que pagar este conectado o no.
- b) He tenido que ausentarme de mi trabajo para que pudieran reparar la avería, cosa que no han hecho.
- c) Tanaka-Siegler ha entregado el técnico encargado de reparar mi avería, una placa base que no es la original de mi equipo y que según se me ha hecho saber no tiene las mismas prestaciones y características que la original.

Soy de las personas que cree que comprar un PC o cualquier accesorio informático a una marca reconocida y que es una de las líderes en su sector, como es el caso de Tanaka-Siegler, era sinónimo de **comprar calidad y atención al cliente**. Es por ello, por lo que me sorprende que se me haya querido instalar una placa base de inferior calidad y que para una simple reparación lleve hasta el momento 17 días esperando. Lo más lógico para mí era pensar que caso de no localizar mi placa base original se me instalaría otra de iguales prestaciones, o bien, superiores pero nunca inferiores a las que tenía.

A lo expuesto se añade además que según el técnico, tiene que remitir el informe de asistencia a Tanaka-Siegler para que éste le envíe una nueva placa base que instalar en mi equipo, tiempo al que habría que sumar el tiempo que Tanaka trde en localizar una placa base de características similares a las que tiene mi equipo, quizás ¿otros 15 días?.

Adjunto les remito el informe que me ha dejado el técnico por si pudiera abreviarse algo mi tiempo de espera que sin duda alguna está siendo más que excesivo y que no hace sino que pierda la confianza que tenía puesta en su empresa.

Tras lo expuesto no me queda sino **RECLAMAR**, que hagan Vds., que el tiempo de espera para la reparación de mi avería sea el mínimo indispensable, que no tenga que abandonar nuevamente mi puesto de trabajo para que efectúen la reparación y que la placa base que me instalen sea la original que tiene mi equipo o de no ser así que sea de idénticas prestaciones y calidad, o bien, superiores.

Madrid, 27 de septiembre de 2006

ELM-28

From: Pilar Apellido Apellido [mailto:apellido @correocom]

Sent: Saturday, September 30, 2006 5:41

To: cac

Subject: Att departamento de reclamaciones

Buenas tardes, les escribo esta carta para establecer una reclamación por el cambio de disco de un portatil sin notificarmelo previamente.

El dia 19-09-2006 se envia un portatil a reparar, el numero de incidencia es 9999999999. La persona que me atiende apunta como contacto los telefonos 939999999 (trfon de la empresa donde trabajo en horario de 7:00 a 15:00) y el 699999999 (tfno particular).

Hoy dia 28 recibo el portatil con un albaran donde se especifica lo siguiente:

NO SE A PODIDO CONTACTAR CON EL CLIENTE PARA EL CAMBIO DE DISCO DURO PERO NECESARIO CAMBIARLO (Lo escribo literalmente con faltas de ortografía incluidas). Llamo al 902 999999 y me comentan que aunque ponga esto en el albaran, han cambiado el disco.

EN RESUMIDAS CUENTAS SE HA PERDIDO LA INFORMACIÓN que existía en el otro disco por lo cual solicito que me lo remitan para intentar recuperar ,sino toda ,sí parte de la información Y ME RESPONDEN QUE EL DISCO ESTÁ CAMINO DE ALEMANIA.

NO entiendo como es posible que se cambie un disco sin solicitar la conformidad del usuario Y por tanto establezco esta reclamación ante ustedes y ante los organismos de atención al consumidor que sean necesarios.

Cabe por ultimo hacer constar que NO he faltado al trabajo y que mi tfno movil NO tiene activo el Buzon de voz Y está abierto casi todo el día.

Atentmente y a la espera de sus noticias

Pilar Apellido Apellido

ELM-29

02/10 `06 11:29 FAX 919999999

SOPORTE CLIENTE

📄 001/001

Buenos dias,

Soy Antonio Apellido Apellido, me pongo en contacto con usted, el dia 19/09/06 estuvieron en mi domicilio arreglando el ordenador, y quedo el tecnico pendiente de cambiar el disco duro en 1 semana aproximadamente.

Disculpar mi insistencia pero necesito el ordenador para mi trabajo diario. Por favor enviar al tecnico lo mas urgentemente posible para que me cambie el disco duro.

Atentamente

Antonio Manuel Apellido Apellido
Tfno contacto 699999999

ELM-30

From: Mónica Apellido [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Monday, October 02, 2006 1:17 PM

To: cac

Subject: CAMBIO DE EQUIPO

Estimados señores,

Con fecha 10 de junio de este año, compré en el Peseta d la C/ Petronios, en Madrid, un ordenador portátil Milena Siegler.

Al poco tiempo de tenerlo y sin apenas haberlo usado, el ordenador dio un error en la que apareció una pantalla azul y no cargaba el sistema operativo, ni siquiera pude reinstalar Windows. Vuestro servicio técnico se lo llevo con fecha 11 de agosto (número de incidencia: 99999999999) y me lo devolvieron el 18 de agosto, como yo esperaba de vacaciones, no puede comprobar el ordenador hasta mi regreso, el 6 de septiembre. Según me han dicho, le cambiaron el disco duro y la memoria RAM.

Cuando probé el equipo, funcionaba mal, porque se quedaba bloqueado a los pocos minutos de estar encendido, sin apenas darle tiempo de calentarse, y no había manera de apagarlo. Se lo volvieron a llevar el día 14 de septiembre (nº de incidencia: 99999999999) y me lo devolvieron el día 20 de septiembre. Esta vez, en el albarán, figura que realizaron lo siguiente: cambio thermal 99999999, VGA 99999999.

Estos días he estado probando, y el ordenador ya no se bloquea, pero tiene los siguientes fallos:

- 1.- Aunque tiene activada la reproducción automática, no carga los CD ni DVD automáticamente (esto no me preocuparía si no fuera porque si alguna vez hay que reinstalar el sistema operativo, no cargaría el disco).
- 2.- Reproduce (manualmente) las películas de DVD con buena imagen, pero sin sonido.
- 3.- De cada 3 juegos, sólo instala 1, es decir, he intentado instalar varios juegos para probarle, y sólo he conseguido instalar 4 de ellos, los errores que me daba en la instalación son variados: error en la lectura de alguna dll; que el disco está sucios; que hay un error porque no encuentra algún archivo; e incluso me ha llegado a decir que inserte el disco original, cuando todo lo que he intentado instalar es original. Tengo un ordenador de sobremesa que tiene instalados todos estos juegos que he probado y funcionan correctamente.
- 4.- De los 4 juegos que conseguí instalar, no funciona correctamente ninguno. Cuando el juego lleva ejecutándose 15 ó 20 minutos, el ordenador se apaga y no se puede volver a encender hasta pasado un rato (5 minutos más o menos). He probado a jugar cuando el ordenador estaba en frío y el resultado es el mismo.

Por todo ello, he decidido escribiros para solicitar un cambio de equipo por uno nuevo, ya que el que tengo no ha funcionado correctamente desde que dio el primer problema, a pesar de los esfuerzos de vuestro servicio técnico que en todo momento han sido muy amables. Si no fuera

posible el cambio por otro equipo nuevo igual, les ruego consideren una devolución del importe del mismo.

MIS DATOS PERSONALES:

Mónica Apellido Apellido
C/ Jamón, 99– 9° A
28015 – Madrid
N° móvil: 699 999999

DATOS DEL EQUIPO:

MILENA Z 999 Z
N° de serie: ZZZZ 999999

Características:

CPU: Intel Pentium Z 999
Memoria RAM: 2 Gigas
Disco duro: 120GB ZZZZ
VGA: ZZZ Sitex Z900 ZZ
I/O ports: 1xIEEE 9999; 9xUSB2.0; Headphone out/shared wFIFAS; 1xMicrophone shared with line-in; CIR
Modem: on Board V.92 / 56 kbps & 14,4 kbps Fax
LAN: onBoard 10/100/1000 Mbps; Intel Pro/Wireless2200BG
Audio: Azalia codec, 2 built-in speakers, 1x Subwoofer
CardReader: 4 in 1 (SD / MS / MMC / MSPRO)
Extens.Slot: 1x Express Card 34/54
Optical Drive: multi-format DVD burner DL
Mando a distancia

El Software incluido es el siguiente:

Windows XP Home Edition SP2
Wanadoo
Yahoo
Works
Symantec Security Suite

Les ruego se pongan en contacto conmigo a la mayor brevedad y disculpen las molestias.

Un saludo,

Mónica Apellido

ELM-31

From: Gabriel Apellido Apellido [mailto:apellido@correo.net]

Sent: Monday, October 02, 2006 7:29 PM

To: cac

Subject: REPETICIÓN DE INCIDENCIAS

Hola,

Acabo de recibir por segunda vez un televisor de 32" del que ya habia realizado 2 incidencias, la 9999999999 y la 9999999999 por el mismo motivo, y la situación es que en ninguna de las 2 ocasiones el problema se ha resuelto correctamente.

La incidencia hace relación a que en imágenes en movimiento, éstas se ven doble, es decir se desdibuja la misma haciendo „sombras“. Principalmente se aprecia en los primeros planos.

Ahora van a recoger el televisor por 3ª vez, la incidencia es la 9999999999. No quiero ser alarmista, pero me temo que vendrá en las mismas circunstancias.

Por ello, solicito se mire la posibilidad de cambiar este televisor por otro en correcto estado.

Un saludo

Gabriel Apellido

ELM-32

From: Dean Apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Monday, October 02, 2006 6:20 PM

To: cac

Subject: Reclamaciones

Importance: High

Estimados Senores:

El pasado año compramos un portatil Tanaka Siegler, Modelo Milena Z9999 con el numero de Serie ZZZZ999999, en la tienda de Peseta en Alicante.

Este aparato nunca funciono perfectamente pero estuvimos esperando a que diese un problema mayor para enviarlo al servicio tecnico, la primera vez que lo enviamos fue a mediados de Junio el problema principal era que el ventilador no funcionaba y el ordenador se apagaba cada tres minutos, cuando nos devolvieron el ordenador a casa nos encontramos que tenía otros dos problemas diferentes del primero, (los cuales nunca habia tenido antes), uno de ellos era que la Bateria no cargaba nada y el segundo es que el boton de raton no funcionaba, lo reenviamos de nuevo al servicio tecnico y entonces lo envian de nuevo a mi casa SIN SOLUCIONAR EL PROBLEMA, hace otras tres semanas el mismo problema con el Ventilador, lo enviamos de nuevo y hoy muy PARADOJICAMENTE el ordenador a empezado a apagarse de nuevo sin razón por lo que creo (estoy segura de ello) el Famoso ventilador sigue sin funcionar, AHORA pregunta HAY ALGUIEN EN TANAKA – SIEGLER QUE SEPA HACER SU TRABAJO?

Hace un poco mas de un año pague 1000 euros por un ordenador que se suponía de gama alta, y estoy muy decepcionado con lo que tengo, y hoy sin ir mas lejos he perdido 4 horas de trabajo por su incompetencia.

No pienso enviar el ordenador de nuevo hasta que se me diga que se me va a cambiar por una maquina nueva, y pienso tomar acciones legales (a las cuales tengo todo mi derecho segun la oficina del consumidor) y si no tengo una respuesta rapida por su parte, pienso hacerlo.

Atentamente

Dean Apellido
0034-699999999

ELM-33

03/10/2006 11:18

924804318

CALDERITO

PAG. 01

JOSE ANTONI APELLIDO APELLIDO
DNI/NIF 99999999 A
CL MORENA 99
06400 DON BENITO
BADAJOZ

TANAKA SIEGLER

DPTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

MUY SEÑORES MIOS:

ADJUNTO PRESENTE FAX PARA INTERPONERLES RECLAMACION POR EL MAL SERVICIO PRESTADO POR USTEDES, PUES DESDE EL DIA 22 DE SEPTIEMBRE QUE LLAME PARA INFORMAR DE LA INCIDENCIA QUE TIENE EL ORDENADOR (INCIDENCIA N° 999999999) ESTOY PENDIENTE DE QUE ME ENVIEN UN TECNICO PARA QUE ME SOLUCIONE EL PROBLEMA.

SE TRATA DE UNA EMPRESA NO DE UN PARTICULAR, PUES TENGO QUE PRESENTAR FACTURAS, PRESUPUESTOS, ETC , ME DIJERON QUE SERIA COSA DE 4 DIAS NO DE 11 DIAS COMO LLEVO ESPERANDO.

DESEARIA QUE A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE ME MANDEN UN TECNICO O ME VERE OBLIGADO A PONER UN RECLAMACION POR OTRA VIA.

SIN OTRO PARTICUAR RECIBAN UN CORDIAL SALUDO.

EN DON BENITO A 03 DE OCTUBRE DE 2006.

[Firma]

ELM-34

04/10 2006 13:35 FAX 983521901

Z.Z. CONSULTIN Z.Z

001

Z.Z CONSULTIN, Z.Z.

C/ Elias Santalaya, 99 bj

47320 Tudela del Duero

Valladolid

Teléfono: 989999999-989999999

Fax: 983-999999

Fax

Para: DEP. DE RECLAMACIONES DE: DAVID APELLIDO APELLIDO.**Fax: 902999999****Fecha: 4 DE OCTUBRE 2006****Asunto: RECLAMACIÓN POR AVERIA DE ORDENADO**

Después de varias conversaciones mantenidas con ustedes os remito por escrito mi reclamación.

El ordenador fue comprado en el mes de Diciembre del 2005, y ha sufrido 4 averías, los técnicos han venido a arreglarlo, pero no dando nunca con el fallo, creyendo por mi parte que el ordenador no ha venido bien de fábrica, ruego me le cambien por uno nuevo, o bien me devuelvan el dinero, ya que el ordenador sigue en garantía. Si por parte de ustedes no recibo ninguna contestación me verá obligado a poner una queja a la asociación de consumidores y usuario.

Mis datos son los siguientes:

David Apellido Apellido

C/ Elias Santalaya, 99 bj

47320 Tudela del Duero

Valladolid.

Telf: 983 999 999

699 999 999

Nº de serie de ordenador: ZZZZ999999

[Firma]

ELM-35

From: alberto [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Wednesday, October 04, 2006 8:13 PM

To: cac

Subject: sobre arañazos en la tapa de mi portátil

Estimados señores.

El motivo de mi reclamación, si se puede llamar así, es el siguiente. Con motivo de una avería en mi teclado, me vi obligado a enviarlo a sus talleres, para lo cual lo embalé en el correspondiente embalaje original, además de una protección extra para el ordenador consistente en un forro de FORPEX, y tacos de POREXPAN a los lados del mismo, simplemente por precaución.

Soy extremadamente cuidadoso con la máquina, y procuro por tanto dejar al azar la menor cantidad posible de factores, y es ahí donde parece que radica el conflicto. No me pondría en contacto con ustedes si no estuviera plenamente seguro de que cuando embalé el ordenador en el forro de FORPEX, éste no tenía ningún arañazo en la tapa superior, ya que, insisto, soy extremadamente cuidadoso con el trato al mismo.

Cuando desembalé el mismo (por cierto, y en honor a la verdad, perfecta y cuidadosamente embalado), no me percaté del detalle. Fue en mi trabajo cuando un alumno me lo comentó en el momento de recoger el equipo tras una proyección, y mi sorpresa fue enorme, ya que creí que esas rayas no estaban antes de la avería. Insisto que no soy persona ni de litigios ni de deshonestidades, pero considero que en este caso no he sido yo el responsable de esos arañazos.

El ordenador funciona perfectamente y no tengo para ustedes (salvo las eternas esperas telefónicas) más que comentarios positivos. Pero para las personas que valoramos la estética de los aparatos con los que trabajamos, me resulta poco grato abrir o cerrar el ordenador y ver las rayas.

Esperando tengan en consideración lo que les he comentado, y agradeciendo su atención, se despide cordialmente....

Alberto Apellido.

Datos del ordenador: número de serie: ZZZZ999999.

ELM-36

4-OCT-2006 19:02 DE:

A: 902999999

P. 3/5

SEÑORES DE SIEGLER TANAKA. CON LA PRESENTE ME DIRIJO A USTEDES PARA SOLICITAR UN CAMBIO DE EQUIPO NUEVO QUE ADQUIRIMOS EL DIA 10-04-06 EN EL PESETA (MONTICALA), Y ESTANDO EN PERIODO DE GARANTIA DEL FABRICANTE; ALEGO QUE DEBIDO AL NEFASTO SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA DE USTEDES Y SU SUBCONTRATADO FROGALET S.A. DE BADALONA, QUE HAN TRASTEADO EL APARATO EN DOS OCASIONES, EN MENOS DE UNA SEMANA, SIN IDEA DE SU TRABAJO Y DEJANDO ELEQUIPO INOPERANTE.

ANTE MI DESCONFIANZA DE SU SERVICIO TECNICO DE ASISTENCIA NO QUIERO QUE ME REPAREN DICHO APARATO, SINO LA SUSTITUCION INTEGRAL DEL EQUIPO NUEVO DE TRINCA, POR QUE ME HE ASESORADO Y ESTOY EN MI PLENO DERECHO DE EXIGIRLO.

ESPERANDO TOMEN EN CUENTA DICHA RECLAMACION, ESPERO QUE SOLICITEN DICHO PROBLEMA LO MAS BREVEMENTE POSIBLE.

ATENTAMENTE

[Firma]

TEFONO DE CONTACTO: 939999999

ELM-37

06/10/2006 12:34 936801871

SILICATO, S.L.

PAG. 01

Att. Atención al Cliente Tanaka

Barcelona, 5 Octubre 2006

A quien corresponda,

Sirva la presente para presentar mi reclamación sobre un ordenador portátil de su marca TANAKA-SIEGLER. Mi nombre es Manuel Apellido Apellido con DNI 99999999A y resido en la Gran Via de les Corts Catalanes, 9999 9º 9ª de Barcelona.

El día 31 de Octubre de 2005 adquirí un ordenador portátil de su marca modelo Milena ZZ9999 con número de serie ZZZZ999999 en el centro comercial Supercompra de Barcelona y hasta el momento no me ha dado más que problemas. A los pocos meses tras su adquisición empezó a funcionar de un modo incorrecto, apagándose solo y decidí llevarlo al servicio técnico a que me lo repararan. El problema parece ser que estaba en ese momento en el disco duro. En un principio se arregló tras estar sin ordenador durante casi dos semanas (con los consecuentes inconvenientes que eso me comporta ya que lo uso para trabajar desde casa), pero al poco tiempo volvió a suceder lo mismo y desde entonces ha pasada más tiempo en el servicio técnico que en mis manos.

El hecho es que llevo ya más de 5 averías por diversas razones como el que se apague solo o simplemente no se encienda, siendo ninguna de ellas causada por un uso indebido del mismo y que compré el ordenador portátil porque lo necesito y no puedo permitirme el lujo de tener que llevarlo a reparar una media de una vez cada dos meses, es por eso que solicito que se me cambie por uno nuevo.

Me veo en el derecho de solicitar dicho cambio por diferentes motivos. El primero es que el ordenador se encuentra aun en garantía y no quiero ni imaginar que ocurrirá cuando, al inconveniente de tener que perder tiempo llevándolo y yéndolo a buscar cada vez que se estropea le tenga que sumar de la reparación. Y segundo porqué hay piezas del ordenador como el disco duro que ya han sido repuestas más de una vez y empiezo a pensar que igual el problema es el portátil entero. Espero recibir una pronta respuesta por su parte.

Atentamente,

Manuel Apellido Apellido

ELM-38

05 10 06 09:53

Taller Rodríguez Miramar 952999999

p. 1

DTO. DE RECLAMACIONES

Málaga, 5 de octubre de 2006.

Yo, Antonio Apellido Apellido, me pongo en contacto con ustedes para poner en su conocimiento la serie de problemas que he tenido con uno de los equipos de su marca, en concreto el modelo: Tanaka-Siegler mondeo R número de serie ZZZZ999999, adquirido en un centro comercial Supercompra de Málaga.

Si comprueba el historial del mencionado equipo comprobarán que desde el principio del verano del presente año se han sucedido una serie de fallos de funcionamiento. La corrección de estos fallos se inicio con la sustitución del disipador del microprocesador. Tras esta primera medida, sin obtener un resultado positivo se fueron sustituyendo piezas casi semanalmente con objeto de encontrar la avería que en principio parecía más simple. El equipo presentaba un problema del bloqueo por exceso de temperatura, problemas de conexión a través de la tarjeta de red, además de un sonido de alta frecuencia producido por la fuente de alimentación, y una ralentización de los procesos. Descartados posibles virus, malas condiciones ambientes de funcionamiento (está en una habitación climatizada, no está empotrado en muebles, etc...) comprobado todo ello por los técnicos que vinieron a mi domicilio, éstos decidieron la sustitución de la placa basa, microprocesador, fuente de alimentación, el disipador de calor del micro, y finalmente el disco duro y memoria, todo ellos a lo largo del verano. A pesar de todo el problema de la temperatura sigue persistiendo así como la ralentización general del equipo.

Me sigo poniendo en contacto con su dpto. Técnico pero me dicen que ya no saben que solución darme y me remiten al dpto. de reclamaciones. De todo lo expuesto anteriormente tienen constancia sus operadores telefónicos así como los técnicos que han estado en mi domicilio haciendo las correspondientes comprobaciones, si así me lo reclamasen podría indicarles los nombres de los operarios que han comprobado el estado de mis instalaciones y del equipo.

En estas circunstancias, quisiera destacar el hecho de que el funcionamiento inicial del ordenador fue correcto es a partir de unos siete u ocho meses desde la compra cuando empiezan a sucederse. Sólo me queda reclamarles de nuevo una solución satisfactoria, ya sea con la reparación efectiva de este equipo o con la sustitución por otro, o cualquier otra solución satisfactoria que estimen a bien oportunas, aquello que sea necesario para restituir la inversión que realicé en un ordenador que desde el principio del verano no es posible utilizar.

Sin otro particular, a la espera de sus noticias, reciban un saludo.

[Firma]

ANTONIO APELLIDO APELLIDO
AV SALVATIERRA, 9 9ºB
699 99 99 99

ELM-39



06-OCT-2006

13:04 DE

EUROMAQUIA

A 999999999

P.01

		EUROMAQUIA S.L. C/ Silo 9, 99B, 9ºPLANTA, OFICINA 9 POL. IND. VALLECAS 28031 MADRID TELEFONO: 902 999 999 FAX: 91 999 99 99 E-MAIL	
<u>FAX</u>			
Para	TANAKA-SIEGLER DTO. RECLAMACIONES	De:	EUROMAQUIA S.L. JOSE APELLIDO APELLIDO
Fax:	902 999 999	Páginas:	11
Teléfono.		Fecha:	06 de Octubre de 2006
Asunto:	RECLAMACION	CC:	
<p>Buenos días</p> <p>Adjunto envío documentación relacionada con reclamación del producto.</p> <p>Esperando sus noticias, saludos</p> <p>  euromaquia C/ Silo 9, 99B, 9ºPLANTA, OFICINA 9 28031 Madrid Tel. 91 380 11 75 Fax: 91 999 99 99 C.I.F.: B-99999999 </p> <p>Juan Carlos Apellido Apellido Director Gerente EUROMAQUIA S.L.</p>			

06-OCT-2006 13:04 DE EUROMAQUIA A 9999999999 P. 02

Muy señores míos, me pongo en contacto con ustedes como Gerente de la empresa EUROMAQUIA S.L. con el fin de poder solucionar el problema que venimos padeciendo con la reparación de un equipo portátil de su marca.

A continuación me dispongo a ponerles en antecedentes sobre este asunto:

Con fecha 1 de Junio de 2005 realizamos en la tienda PESETA de Majadahonda la compra de un ordenador portátil Tanaka Siegler Milena ZZ 999 con número de serie ZZZZ999999 según la factura de PESETA 9-999999.

Durante el mes de Julio sufrió una avería y con fecha 25 de Julio de 2006 lo llevamos a reparar a PESETA de la calle Carratala, debido a que la pantalla del portátil no se enciende, con ID de incidencia 999999999. En esta tienda nos indican que la reparación no está amparada por la garantía, haciendo por mi parte constar manuscritamente en el parte de reparación la no conformidad con esta indicación, ya que el departamento de atención al cliente Tanaka-Siegler nos ha confirmado con anterioridad que el equipo dispone de 2 años de garantía, siendo el primer año a su cargo y el segundo a cargo de PESETA (eso se nos indicó vía telefónica).

El departamento técnico de PESETA nos indica que el coste de la reparación asciende a 458,56€, con lo que no estamos en absoluto de acuerdo.

Puesto en contacto con el teléfono de atención al cliente de PESETA (902999999), su agente Javier tras múltiples consultas nos indica que en este segundo año de garantía debe ser el cliente quien debe demostrar que la avería es por fallo del producto. Bajo mi punto de vista que una pantalla falle tras un año y 24 días de vida de producto es más que significativo de que la calidad del mismo no era la adecuada. No pretendemos discernir si la responsabilidad de este segundo año de garantía es de Tanaka Siegler o de PESETA, pero lo cierto es que el producto según la Asociación de Consumidores debe tener 2 años de garantía y deseamos que el equipo esté amparado por ella.

En reiteradas ocasiones hemos intentado contactar con un responsable del servicio de Atención al Cliente de PESETA vía telefónica y mediante su página web en la sección de reclamaciones (fechas 29/8/2006, 4/9/2006, 27/9/2006), y al no obtener ninguna respuesta nos hemos dirigido como fabricante a Tanaka-Siegler en un proceso que seguidamente les detallo.

Realizamos una llamada telefónica al departamento de „atención al cliente“ de Tanaka-Siegler (902999999), que fue atendida por Javier Apellido, en la que indicamos el problema y le rogamos que nos ponga en contacto con alguna persona responsable. En ese preciso momento se nos indica que no es posible pues no se encuentra disponible, que en un plazo de 24 horas se pondría en contacto con nosotros.

Javier Apellido nos envía un e-mail (27-9-2006) con un archivo adjunto mostrándonos la ley de bienes de consumo.

En dicha ley, solo observamos fundamentos válidas para apoyar nuestra reclamación, y así se lo hacemos saber en un e-mail de respuesta (adjunto 1).

Al pasar las 24 horas de plazo de su contestación no tenemos noticia del responsable de Tanaka-Siegler con lo cual procedemos a enviar en sucesivas ocasiones e-mails recordando su cita para contactar (adjuntos 2, 3 y 4). A día 4 de Octubre se nos informa telefónicamente que

Javier Apellido, destinatario de nuestros e-mails ya nos se encuentra en plantilla (adjunto 5) y por ello procedemos a informarles de nuestra situación actual.

Nos encontramos totalmente desatendidos por parte de PESETA y también de Tanaka-Siegler, con quienes esperamos poder resolver el conflicto (no recibiendo un silencio por respuesta) sin tener que recurrir a soluciones legales que supongan más pérdida de tiempo para las dos empresas.

[Firma]

ELM-40

From: Apellido Apellido, Juan [mailto:apellido@correo.cat]

Sent: Friday, October 06, 2006 1:14 PM

To: cac

Subject: Servició de reparación

Buenos días:

El 17/09/06 entregue mi ordenador portátil a NOI informatic, S.A., que es uno de los de los servicios técnicos que ustedes me comunicaron junto con un número de incidencia, el 02/10/06 llame al teléfono, para preguntar por la reparación, y lo primero que me dijeron es que ese numero de incidencia estaba anulado, después de quejarme y mosquearme me dijeron que si que tenían el ordenador y que esperaban la pieza de recambio, espere unos días y llame el 06/10/06 y una señorita llamada Ángeles me dijo de nuevo que esa incidencia estaba cancelada y al quejarme de su falta de información termino colgándome el teléfono.

Por lo que solicito unifiquen el servicio atiendan un poco mejor, y sobre todo solucionen las reparaciones lo antes posible, por que un simple defecto como es que la unidad de CD no lea y que lo que hay que hacer es cambiarla por otra, que es lo que le pasa a mi ordenador, se tarde tanto tiempo y todavía no se cuando lo tendre.

Saludos juan

PD los números de incidencia que tengo son: 99999999999; 99999999999, y el número de serie del ordenador es: ZZZZ999999.

ELM-41

From: Sara Apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Monday, October 09, 2006 6:28 PM

To: cac

Subject: RECLAMACION URGENTE!

Buenas tardes,

mi nombre es Sara Apellido Apellido y estoy muy insatisfecha con la atención que he recibido por parte de Tanaka Siegler ya que adquire el 29.04.06 un ordenador portátil en la tienda Restac de Alorcón y ha presentado numerosos defectos.

Se dañó el disco duro y presentaba ruidos molestos.

Me tuve que dirigir en la tienda para que me lo descambiaran ya que el equipo está en garantía pero se negaron ya que afirman que necesitan una notificación de parte de Tanaka Siegler.

Consecuentemente, el servicio técnico ha recogido y arreglado los defectos pero a los tres días siguientes vuelve a mostrar problemas en el funcionamiento ya que no realiza los procesos deseado, funciona muy lenamente, presenta nuevamente ruidos no adecuados y se queda totalmente paralizado en numerosas ocasiones. Me dirijo a ustedes con el fin de que sean tan amables y me ayuden a solucionar el problema presente.

Les ruego me respondan lo antes posible ya que me es imposible realizar mi trabajo sin el equipo.

Gracias por su atención.

Sara

ELM-42

11/10 2006 09:32 FAX 34 929999999

BUROFAX CARACAS

002

HOJA DE ENVÍO DE FAX

PARA: **Director Sucursal Fargas de la Casa de Caracas (8006)**
c/copia: Director de Atención al cliente Tanaka España Servicios, S.A.

DE: Maria del Carmen Apellido Apellido
Pasaje Costera 9°
CP: 35430 –Fargas

COMPañÍA: **Casa de Caracas**
c/copia Tanaka España Services, S.A.

FECHA: En Fargas a 9/10/2006

NÚMERO DE FAX: **(...) 902999999**
INCLUIDA: c/copia: 91 999 99 99

N° TOTAL DE PÁGINAS, PORTADA
1

TELÉFONO: **928 999999**

N° DE REFERENCIA DEL REMITENTE: **928 999999**

ASUNTO: **Reclamación Compra Ordenador N° impreso contrato: 99999**

URGENE PARA REVISAR COMENTARIOS RESPONDER RECICLAR

Estimado Sr. Director;

Me pongo en contacto con ustedes para poner de manifiesto mi malestar con las averías repetitivas presentadas en ordenador marca Tanaka comprado en vuestra entidad el 22/12/04, con número de operación de actvo 9999999999-999999-99. También quiero poner en su conocimiento el pésimo servicio técnico dispensado por el Servicio Post-Venta responsable de la reparación de mi equipo informático.

A continuación le detallo el histórico de incidencias en el ordenador que he comprado en su entidad

1- En el mes de Enero de 2006 llamé al Servicio Técnico de Tanaka España para reclamar la primera avería en mi ordenador. Estuve varias semanas llamando para conseguir que con dos meses retraso desde mi primera llamada fuesen a mi domicilio a realizar la reparación. Durante estos dos meses y después de múltiples demandas para que viniesen a reparar mi equipo, aparecieron el día 21/03/06. Según parte de trabajo con fecha indicada anteriormente, la avería se solvento cambiando la placa base, elemento imprescindible e importantísimo para el correcto funcionamiento del mismo.

2- Durante el mes de Septiembre de 2006 vuelvo a llamar al Servicio Técnico de Tanaka España para reclamar otra avería, que según sus síntomas y la valoración inicial de los tecnicos, apunta a nueva avería en la placa base. Digo lo de apunta, porque después de un mes y medio de mi primera llamada no han aparecido por mi hogar para realizar la reparación mi equipo.

A tenor de lo ocurrido en los meses anteriores y viendo los problemas que tiene el equipo informático me veo en la tesitura de poner en su conocimiento estos defectos y reclamar la sustitución gratuita de este equipo informático por otro de igual valor y prestaciones o devolución del importe íntegro de la compra.

Usted entenderá que después de los acontecimientos, las averías repetitivas en mi ordenador en un elemento fundamental del mismo como la placa base y la pésima asistencia técnica del fabricante del ordenador, me vea en la obligación de tomar esta medida.

Finalmente espero que con su intervención inmediata podamos resolver bilateralmente estos problemas. Sin otro particular les saluda atentamente

M^a del Carmen Apellido Apellido

[Firma]

En Firgas a 10 de Octubre de 2006

.....

ELM-43

De: apellido [apellido@correo.com]
Enviado el: martes, 10 de octubre de 2006 13:12
Para: cac
Asunto: Avería en televisor (DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES)

Escrito Dirigido al Departamento de Reclamaciones TANAKA-SIEGLER.

Datos del requiriente: Juan Apellido Apellido, domiciliado en Sevilla campital en la Avenida de las Americas número 99, bloque 9, planta 9, puerta B (410020) ; con D.N.I.n° 99.99.999, con números de teléfono 954-99-99-99 y 699-999-999.

Texto: Somos,mi mujer y yo, clientes consumistas de su marca, tenemos en casa desde electrodomésticos de la cocina, pasando por ordenadores, y terminando por televisores; todos ellos comprados especialmente a su marca TANAKA SIEGLER.

En la compra del último aparato, deseamos hacerle llegar nuestra odisea que hemos sufrido.

Esta odisea, de forma resumida, nos ha hecho llegar a tener en casa CUATRO TELEVISORES DISTINTOS POR AVERIA, y aún más ya que el cuarto está averiado y seguramente volveremos a sufrir el no tener televisor en casa durante un mes, o más.

La odisea más detallada es la siguiente, siempre siendo su marca:

* A principios del mes de agosto, del año en curso, compramos en el establecimiento Elektromark de nuestra ciudad, un televisor de LCD de 32 pulgadas (no recordamos el modelo), éste pasados ni dos días dejó de funcionar. La descripción de la avería, más o menos, fue que apagandolo usando el mando a distancia, no volvía a encenderse. Tras consultar en la tienda, y llevarlo, nos dijeron que estaba averiado y nos daban otro.

* Ya en casa con el segundo televisor, y mismo modelo que el primero, tras montarlo, presentaba varios puntos de color fijo. Volvimos a la tienda y nos dijeron que nos lo cambiaban por otro modelo y la misma marca, por inexistencias.

* Y en casa con el tercer televisor, en este caso según el libro de instrucciones, se trata de un MIRANDA Z-99-Z, y cuando lo conectamos, al segundo día todo se veía verde. De nuevo en el tienda, nos lo cambian por otra unidad de la misma marca y modelo.

* Ya en casa con el cuarto televisor, y aparentemente funcionando, nos marchamos de vacaciones por lo menos un mes. En estas vacaciones, en Madrid, confiando en su marca, compramos un ordenador portátil también de su marca, y al volver de vacaciones, al conectar el ordenador portátil al televisor, no se veía la imagen al pasar a la opción DVI. Tras enviar a la página de internet más de cinco avisos pidiendo ayuda, no se mecontestó ninguno. Por haber pasado los quince días de la compra en el establecimiento, no me lo descambiaban ni me ofrecían solución alguna, salvo su servicio técnico. Tras llamar al Servicio Técnico de su marca, me dicen que lo recogerán de casa y que pasados unos 15 días, más el tiempo que dure el transporte, nos quedaremos sin televisor; !bueno!, aún así lo solicitamos, y nos dicen que un día en concreto vendrá un transportista y lo recogerá (previamente lo hemos tenido que evaluar nosotros), esperando este servicio pedía en mi trabajo la mañana libre, y a casa no vino nadie ni nadie nos llamó telefónicamente. Abobiados, mi hermano que trabaja de representante, cargó en su coche el bulto, y con la factura marchó creo que a Madrid o Barcelona (llevándolo al Servicio Técnico de su marca), y pasados cuatro o cinco días, el televisor (el cuarto televisor) lo teníamos en casa.

* Antes de ayer (08/10/2006), sin haber motivo el televisor ni haberlo manipulado, en las entradas del televisor de TV, AV, S-Video, SCART-1, SCART-2, YpbPr y VGA, la imagen se presenta distorsionada con franjas verdes horizontales y una especie de nieve. En la opción de visión del DVI, la visión es perfecta. ¡Bueno!, hoy 10/10/2006, habiendo pagado los gastos, que no son pocos, de un Técnico Antenista, creyendo que no podía ser avería del televisor, el técnico nos dice que la avería está en el televisor. Siendo precavido, y pidiéndole a un vecino amigo que conectásemos en mi casa su televisor de LCD (no recuerdo ni marca ni modelo), en todas las opciones se veía perfectamente. Por ello, y bastante agobiados, hoy hemos vuelto a llamar al servicio técnico (INCIDENCIA n° 999999999), y estamos a la espera, de que se nos recoja el televisor.

Esta es, hasta ahora, la odisea que estamos aún viviendo. Tenemos dos hijos, de 8 y 6 años, los cuales pretendíamos que se iniciaran en el uso del ordenador utilizando como monitor nuestro televisor, además de que por ser pequeños, y tener contratado la televisión de pago, les encanta ver dibujos animados. Nuestros dos hijos están sin poder utilizar lo que nosotros sus padres hemos pagado en dinero y esfuerzo.

SOLICITUD: En relación a la incidencia arriba señalada, no queremos que nos reparen el actual televisor que tenemos a la espera de reparación, no queremos otro televisor MIRANDA Z-99. Queremos, por favor, un televisor de su marca de distinto modelo, que reúna las características, como mínimo del que tenemos. Creemos que por ser consumidores más que habituales de su marca, y por haber vivido lo relatado, quizás nos puedan ayudar. Rogamos que se pongan en contacto con nosotros, pensando en el derecho que tienen nuestros hijos de disfrutar de ordenador y televisor.

ELM-44

From: Siouxie apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Tuesday, October 10, 2006 6:14 PM

To: cac

Subject: Reclamación

Me llamo Marta Apellido Apellido, vivo en la calle Estafeta n° 99 en Yuncler (Toledo) c.p 45529. El número de serie del ordenador es: ZZZZ999999. LEs escribo porque ya es la cuarta averia de mi ordenador y siempre es lo mismo, se apaga solo porque el ventilador se ha roto. Solo quiero que o bien me los solucionéis ya definitivamente o de no ser posible, me entreguéis un ordenador nuevo porque yo compre un ordenador que cada tres meses tiene averia y asi no puede ser. Espero se pongan en contacto conmigo, mi teléfono es 929999999 por si tuvieran que llamar y mi correo es apellido@correo.com. Espero tener una respuesta tan pronto como sea posible ya que necesito el pc con urgencia. Gracias

ELM-45

A la atención de:

TANAKA-SIEGLER ESPAÑA

Ferrol 13/10/2006

Estimados señores:

Les escribo relacionado con un producto de su marca de nuestra propiedad.

TANAKA SIEGLER MILENA Z 9999

Nº SERIE ZZZZ999999

Nº LICENCIA WINDOWS: 9999999999

FECHA DE COMPRA: 24/02/2005

En fecha 24/02/2005 adquirimos en HMD S.L un equipo MILENA Z 9999 que fallo el mismo día de su compra, entregado en la tienda en donde se adquirió fue sustituido por una unidad nueva (Nº SERIE ZZZZ 999999) . Como podrán observar en la tienda se equivocaron y anotaron en la factura de compra el nº de serie del Windows en lugar del de su equipo pero se ve claramente que han existido dos ordenadores.

Según el vendedor el mayorista se hizo cargo de la devolución. El problema que tenía el equipo era la batería o el sistema de gestión de la misma. El equipo no era capaz de arrancar con la batería supuestamente cargada. En medio del proceso se apagaba solo.

Creímos en su momento que se trataría de un problema aislado y con la sustitución del equipo estaba solucionado. Nada mas lejos de la realidad, con posterioridad, (les ruego consulten histórico de reparaciones) enviemos el equipo a su S.A.T. para verificar el estado de la batería.

Ustedes se limitaron a cambiar la grabadora (nosotros no le habíamos detectado ningún problema ni nos habíamos quejado de la misma) e ignoraron completamente el tema batería a pesar de llevar el equipo un carta explicativa manifestando el problema.

Se nos hace muy extraño el problema continuado de las baterías porque somos especialistas en baterías por nuestra actividad profesional y estamos utilizando el equipo correctamente. Como verán en nuestro membre reparamos varias marcas que tienen maquinas a batería y estamos muy acostumbrados a ver lo que ocurre por utilizar mal este tipo de equipos autónomos.

Este equipo esta siendo utilizado en sobremesa y cuando por cualquier causa es utilizado en modalidad batería se agota la carga completamente y no se realizan recargas a media capacidad.

Una vez recibido el equipo sin haberle tocado a la batería (ni siquiera hacen mención en el informe que acompaña al protátil reparado) tomamos con posterioridad la determinación de adquirir una batería nueva (adjuntamos factura de compra en MURO ELECTRONICA y la batería defectuosa).

Hasta aquí no estamos contentos en este problema ni con el servicio prestado pero comprendemos todos los argumentos que se nos han ido dando. El problema radica en que esta batería adquirida hace unos meses esta de nuevo averiada y en la actualidad solo aguanta en modo autónomo media hora aproximadamente.

Les podemos asegurar que el equipo ha sido mimado y vigilado para evitar dañar nosotros la batería y que nos parece incomprensible que pueda haber vuelto a ocurrir.

Nuestro temor es que este equipo tengo un problema de fabricación , bien el las baterías o en el sistema de gestión de las mismas. Por ello nos parece necesario que examinen ustedes el caso con detenimiento y nos informen de su opinión técnica a cerca de esta avería repetitiva.

No estamos dispuestos a volver a adquirir una batería y que se repita el caso, antes nos plantearemos retirar el equipo y sustituirlo por otra marca (tenemos dos unidades de Katana que tienene un rendimiento muy superior en cuanto a las batería).

Para cualquier duda o aclaración 989999999 699999999 apellido@correo.com

O nuestro responsable de mantenimiento informático y proveedor César E. Apellido Apellido apellido@correo.com
989999999 699999999.

Sin otro motivo te saluda atentamente:

Albino Apellido Apellido. Ing. Tec.Industrial

ELM-46

From: Juanjo Apellido [<mailto:apellido@correo.es>]

Sent: Monday, October 16, 2006 6:57 PM

To: cac

Subject: Att. Reclamaciones. Rec 2. Juan José Apellido –TI2000

N° de serie: ZZZZ999999

N° de incidencia: 999999999999

Me dirijo a ustedes para formularles esta reclamación por el pésimo Servicio Técnico ofrecido por la empresa que ha evaluado la avería de mi televisión LCD Miranda de 32": MURO ELECTRÓNICA.

Adquirí hace menos de 3 meses una TV LCD Tanaka Siegler a un distribuidor oficial por medio de mi empresa Resología Teraware 9999, S.L. (RT9999). Desde el principio los altavoces vibraban con la carcasa trasera de la TV siendo bastante molesto el ruido que hace. Pero coincidieron las vacaciones y en vez de devolverla, preferí probarla por si era cosa de mi antena, el TDT o lo que fuera.

Como el problema no era mío, llamé y después de notificar la incidencia he estado esperando a que vinieran a por ella hasta cuatro días de 16h a 19h, porque los de Thor Express (empresa de transporte que ha de recogerla) no han venido ninguna de las veces, no se si porque son unos incompetentes o por que los del SAT de Tanaka-Siegler también lo son y no les daban el aviso, hasta que se me acabó la paciencia y tuve que quejarme. Después de haberse reído de mi 4 veces, accedieron a recogerla. (Leer email ATT. Reclamaciones. Rec 2. Juan José Apellido – RT9999 enviado el 16/10/2006 a las 18:30 aprox.)

La han tenido dos semanas en Muro Electrónica para enviármela de nuevo diciéndome mediante la vergonzosa nota que les adjunto, que la TV está perfecta, que sólo vibra cuando la televisión se encuentra expuesta a máxima potencia. Pues no estoy de acuerdo, ya que la televisión hace el molesto ruido teniéndola con el volumen a un nivel normal de como mucho el 50% del total de su capacidad de sonido. Evidentemente si quiero tener un buen volumen lo que haré es instalar un Home Cinema para tener un nivel alto de sonido sin someter a la TV a un régimen extremo que puede provocarle una avería. Pero no es el caso porque yo pongo la TV a máxima potencias como dice el técnico que la ha revisado.

La nota, la cual adjunto, como ven vergonzosa para un servicio técnico oficial de Tanaka-Siegler ya que es una fotocopiadora de un folio escrito a mano por un hipotético técnico, ya que no se si trabaja en Muro Electrónica o en un puesto del rastro o en el mercadillo...el folio donde viene escrito no es ninguna hoja numerada de un libro de averías, ni muestra ninguna información de la empresa por lo que no me asegura que mi TV ha estado en un Servicio Oficial y por lo que veo, después de duros test verifica lo que un niño de 10 años detecta igual que el: que la tele no suena bien, invitándome, eso sí sin ningún tipo de vergüenza, a que adquiera por mi cuenta dos altavoces, haciéndome entender que los que trae la tv son tan malos que funcionan mal desde el

principio. Y ya la detonante, es la firma que utiliza: „El técnico“...impresionante. Ni Luis, ni Pedro, no no, el técnico, que seriedad!

Así que les agradecería que se pongan en contacto conmigo, porque como el servicio técnico que ofrecen es una vergüenza, así como el servicio de entrega y recogida, si no me dan una solución que me satisfaga, me veré obligado a tomar medidas legales para que me solucionen el problema.

Muchas gracias.

Juan José Apellido

Resología Teraware 9999, S.L.

Departamento Técnico de RT9999.

Avda. Catedrales adyacentes, 999. 28034 Madrid.

Tefno. 919999999. Fax. 919999999. Móvil. 699999999

Email: apellido@correo.es

Web: web.es

ELM-47

16. OCT. 2006 12:23

COSTA TARRAGONA

Nº 108

P. 1

Tanaka
Espadas toledanas 9
Pozuelo de Alarcón

Tarragona 16 de Octubre 2206

José Apellido Apellido
Telf. 699999999
Tarragona

Con fecha 03 de Diciembre del 2005, adquirí un ordenador de la marca Tanaka.com número de serie ZZZZZ99999, el cual con fecha 07 de Septiembre actual se me estropeo.

Con fecha 08 de Septiembre de 2006, remití a esa Entidad parte por la avería y fotocopia del documento de compra de dicho aparato, al objeto de que el mismo fuese reparado, ya que se encuentra en garantía.

Con fecha 19 de Septiembre se persono en mi domicilio un técnico el cual tras revisar el ordenador, me participó que la tarjeta que estaba averiada no la llevaba en ese momento, llamando en mi presencia por teléfono solicitando la misma.

A fecha actual estoy en las mismas circunstancias, es decir, con el ordenador averiado y sin que nadie me haya dado una expiación lógica y coherente.

Son innumerables las veces que he llamada al teléfono 902999999 y siempre me han dado por respuesta que dicha pieza no la tienen y que están pendientes de recibirla.

Por la presente quiero hacerle extensiva mi más sincera y enérgica queja a una actitud totalmente anormal a los tiempos que se desarrollan hoy en día. Es inadmisibile que desde el día 08 de Septiembre hasta el día de hoy no hayan resuelto el problema expuesto, simplemente hay que tener ganas de solucionarlos.

Les participo que lo anteriormente expuesto lo pongo en conocimiento de la oficina de reclamación de la Oficina Municipal de Información al Consumidor en Tarragona, como así mismo me reservo el derecho de clamar judicialmente los pertinentes daños y perjuicios que me están ocasionando.

Atentamente.

[Firma]

ELM-48

17 Out 06 10:37

eduardo apellido

+34989999999

pg1

Tanaka Siegler

Despues de una pelea con mi marido que insistia en la compra de un ordenador POPS, conseguí convencerlo en cambiar de marca.

Resultado de mi compra la describo abajo: (con menos de un año de uso)

- 1- Mas o menos el dia 14 de septiembre el ordenador no arrancaba. Llame a la asistencia técnica. El día 18 de septiembre vino el técnico a mi casa. Despues de vários intentos y cambios de piezas aunque no estaban estropeadas (fuente de alimentación, placa madre, etc..) habia momentos que arrancaba sin cambiar piezas y otros que no arrancaba mismo con los cambios de las piezas..al final lo dejo funcionando. Comento que era una cosa rara lo que estaba pasando.
- 2- El dia 04 de octubre el mismo problema...el pc no arranco por la mañana. Llame otra vez a la asistencia técnica, que simplemente me han dado un número de incidencia, y dicen que cuando tengan las piezas ,que vendrian a mi casa. Sigo esperando... Raro una empresa como Tanaka... que no tengan las piezas de repuesto a mano para atender a sus clientes lo más rápido posible.
- 3- Llamo casi diariamente a asistencia técnica, pues he comprado un ordenador y lo quiero funcionando. Escucho siempre la misma cosa.... que ellos siguen esperando las piezas.
- 4- Dia 16 de octubre, por fin , vino el técnico a casa, fue hciendo los cambios exactamente iguales que el anterior ,por si acaso una „mala suerte“ me habia tocado... por si la fuente de alimentación nueva puesta por el anterior tecnico hubiera venido estropeada de fábrica.
- 5- Sigo sin ordenador.....

Pregunto:

¿Qué problema tiene mi pc que aunque con piezas nuevas no funciona? ¿y cuando termine la garantia?? ¿Qué tipo de ordenador he comprado?

¿Es justo pagar por algo y no tenerlo? Pienso que una empresa sería ya me hubiera dado otro ordenador.

La verdad es que la tonta fui yo en no escuchar mi marido.....comprar un POPS.

Amparo Apellido Apellido

DNI: 9999999 – A.

[Firma]

ELM-49

From: sentence 989999999 To: Fax#+34 902999999 Date: 17/10/2006 Time: 11:11:28 Page 1 of 1

[LOGO] **sentence**
comunicación

[LOGO] **699 99 99 99**

apellido@correo.com

A/A TANAKA – SERVICIO DE RECLAMACIONES

Incidencia número 99 999999999

Estimados señores:

El Milena portátil marca Tanaka con número de serie ZZZZ999999 que compré en Peseta de A Coruña no funciona. No es la batería, lo cual comprobaron en la tienda. Me indicaron que me pusiera en contacto con su Servicio Técnico, en el 902 999 999, cosa que hice. El número de incidencia es el 9999999999.

El servicio técnico me dio cita para recogerme el equipo (al parecer, todo apunta a que el problema está en la placa base ¡un ordenador de 8 meses de antigüedad y apenas usado!) ayer lunes, entre 9 y 12 de la mañana. A las 13,30 horas, en vista de que ni habían pasado a recogerlo ni habían llamado, llamé yo. Sin más explicación, me dieron una segunda cita de recogida para hoy, martes, entre 9 y 11 de la mañana.

En vista de que tampoco hoy se han pasado, he vuelto a llamar (a un 902, por lo tanto, pagando una tarifa elevada de teléfono) y tampoco han sabido decirme qué ha ocurrido. Por toda solución me contestan que „el servicio de transporte se pondrá en contacto conmigo“.

La presente es para mostrarles mi más profunda indignación y pasmo ante el hecho de que ustedes piensen que su tiempo es más valioso que el mío, y por tanto puedan tenerme perdiendo horas de trabajo (¿acaso me van a reembolsar ustedes lo que mi empresa va a detraerme de la nómina?), sin siquiera tener la decencia de llamar para advertir la contingencia que, increíblemente, les ha impedido cumplir su palabra dos días seguidos.

¿Acaso creen que la impunidad es la norma? ¿Acaso piensan que son los clientes quienes tienen que plegarse a ustedes y por tanto aceptar de buen grado sus desaires e incumplimientos de contrato?

Tengan por seguro que, de no obtener de inmediato una respuesta satisfactoria, interpondré la demanda oportuna ante cuanta organización de consumidores y usuarios encuentre. Por no mencionar el hecho de que, gracias a mi empresa, tengo la posibilidad de difundir públicamente detalles acerca del desastroso servicio técnico que ustedes proporcionan, al menos en cuanto a recogida de equipos se refiere.

Reciban un cordial saludo,

Mar Apellido Apellido

Directora financiera
Sentence Comunicación
Gabinete de Prensa

ELM-50

18/10 '06 MIE 06:55 FAX 919999999

SELVIFAUNOS

001

TANAKA SIEGLER
DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES
ASUNTO: RECLAMACION
FAX: 902 99 99 99

Madrid,

Muy Sres. Míos:

Me he decidido a escribirles con motivo de hacerles llegar mi reclamación por los múltiples problemas, gastos y molestias que estoy padeciendo y soportando tras la compra de un ordenador de su marca y empresa, que seguidamente paso a detallarles:

Con fecha 04.10.05. compro un ordenador Tanaka Siegler CPU n°Z999 n° de Serie ZZZZ999999 en el Centro Comercial Supercompra de las Rejas.

Una semana más tarde compruebo que el equipo se paraba. Me pongo en contacto con dicho Centro Comercial, me dan instrucciones por teléfono para intentar solventar el problema, me sugieren que vuelva a reinstalar el sistema operativo, y después de todo y viendo que el problema no se soluciona me ofrecen la posibilidad de llevar el equipo para revisarlo en tienda. Después de tenerlo allí varias horas, me indican que han vuelto a reinstalar ellos todos los programas base y me indican que no han encontrado problema alguno y que el problema pudiera ser del Servidor de Internet. SE NIEGAN A CAMBIARME EL EQUIPO INDICANDO QUE DE SER CAMBIADO TENDRÍA QUE SER PO TANAKA SIEGLER. Al llegar a mi casa y conectar de nuevo la CPU el problema persistía.

Contacto con mi servidor de Internet y tras varias y largas conversaciones telefónicas mantenidas con ellos durante las cuales me iban dando instrucciones para probar y solventar en su caso el problema, me indican que el problema no es de la línea de Internet, pero debido a mi insistencia, acceden a enviar un técnico. El técnico vino a corroborar que no había ningún problema ni en la línea ni en su servidor, por lo que nos recomendó que un técnico informático nos asesorase sobre el problema que teníamos.

Después de varios meses en los que apenas he podido hacer uso del ordenador porque cada vez se paraba con más asiduidad, decido llamar a un Ingeniero Informático por si el problema pudiera derivarse por la entrada de Virus Informáticos. Dicha persona revisó exhaustivamente todos los programas y archivos del ordenador no encontrando nada anómalo referente a lo indicado que justificara el mal funcionamiento del aparato, alegando que el problema seguramente se debía a un defecto de fabricación, bien en la placa base o en el ventilador.

Llamo a la casa, esto es a ustedes, con fecha 17.04.06. para dar el aviso de avería y me atiende el Sr. José que tras larga conversación telefónica intentando solucionar el problema (toque aquí, déle allá, apague esto, encienda lo otro,...) me abre una incidencia (n° 999999999999) para enviarnos un técnico. SE NIEGA A CAMBIARME EL EQUIPO ALEGANDO QUE SE CAMBIARÍA SOLO SI QUEDA DEMOSTRADO QUE NO TIENE ARREGLO.

Con fecha 20.05.06. me envían ustedes un técnico de la empresa Mezzetta y cambia el ventilador y el micro (según indica).

Cuando aparentemente el problema parecía haberse solucionado, a los dos meses más o menos, el problema vuelve a aparecer y el ordenador falla de nuevo.

Les llamo para dar el aviso pero debido a que en pocos días me marchaba de vacaciones, me recomiendan ustedes que vuelva a llamarles para abrir la incidencia a mi regreso regreso.

Con fecha 01.08.06. les vuelvo a llamar, me atiende la Srta. Sandra y abre la incidencia n° 999999999999. INSISTE EN QUE NO ME CAMBIAN EL EQUIPO HASTA CONSTATAR QUE NO TIENE ARREGLO.

Me envían ustedes otro técnico de Mezzetta el 04.08.06. e indica que trae confundido el ventilador que al parecer tenía que cambiar y se marcha indicando que nos llamará para volver otro día cuando tenga el ventilador correcto.

Con fecha 08.08.06. me llama el técnico para indicarnos que viene el 10.08.06., haciéndome venir desde Cáceres donde me encontraba de viaje, porque de lo contrario indicaba que tedaría que cerrar la incidencia y tener que volver a llamar otra vez para abrir una nueva con el retraso y molestias que todo eso me acarrearía.

Ese día cambia la fuente de alimentación y otra vez el ventilador. Según termina su técnico el ordenador vuelve a fallar. Le llamo (se encontraba todavía justo enfrente de mi casa montando en su coche según su propia indicación) y me dice que enseguida sube. Pasados unos minutos me llama para indicar que no se había dado cuenta de que no puede volver porque ya ha cerrado la incidencia y tengo que llamar otra vez para abrir una nueva.

¡¡¡¡VERGONZOSO!!!!

Acto seguido vuelvo a llamarles, hablamos con el SR. Jesús, que me indica que no me pueda abrir otra nueva incidencia porque la anterior no ha sido aún cerrada. Tras quejarme y pedir hablar con un responsable el SR. Jesús me indica que me va a llamar en un plazo máximo de 24 horas su responsable Sr. Paco. Aún sigo a la espera de dicha llamada.

Dejo pasar unos días esperando la referida llamada (ingenua de mí) y con fecha 22.08.06. les vuelvo a llamar a ustedes y hablo con el Sr. Micael abriendo una nueva incidencia n° 999999999999 y se nos indica que en un plazo máximo de 7 días viene un técnico (asegura que pasa nota en la incidencia para que el técnico traiga micro, ventilador, placa y tarjetas gráfica para que no tenga problemas de suministro para lo que pueda necesitar). CONTINÚAN MANIFESTANDOME QUE NO ME VAN A CAMBIAR EL ORDENADOR PORQUE CREEN QUE TIENE ARREGLO.

Con fecha 29.08.06. me veo obligada a llamarles de nuevo a ustedes porque el técnico no viene y hablo con el Sr. Gonzalo que me dice que le extraña que no se halla puesto en contacto

conmigo ningún técnico porque le consta que las piezas que nos tendrían que cambiar están recibidas por el técnico desde fecha 25.08.06.

A fecha 31.08.06. sin noticias aún del técnico ni de ustedes, vuelvo a llamarles. Hablo con el Sr. Jesús a quien le cuento la larga peripecia que estoy padeciendo y sufriendo y me indica que me llamará su responsable el Sr. Alberto.....señor que tampoco se digna en llamarme.

NI QUE DECIR TIENE QUE LES VUELVO A REQUERIR QUE ME CAMBIAN EL EQUIPO A LO QUE SE NIEGAN DE NUEVO POR LAS RAZONES YA REPETIDAS.

Con fecha 05.09.06. me envían ustedes un técnico Tanaka (Sr. Carlos Apellido). Revisa el ordenador e indica que él cree que el problema está en la placa, pero curiosamente solo viene provisto de micro y ventilador asegurando que no tenía nota ni aviso de traer ningún elemento más. Este Sr. realiza algunos ajustes solventando aparentemente el problema e indicando que si vuelve a fallar el ordenador en unos días, vuelva a llamar para que nos cambien la placa alegando que solo que queda pensar que pueda ser de eso.

Con fecha 28.09.06. el ordenador vuelve a fallar y una vez más me veo obligada a llamarles. Hablo con el Sr. Rodrigo y abre una incidencia 9999999999. ME SIGUEN NEGANDO LA SUSTITUCION DEL APARATO.

El 04.10.06. por la mañana viene un técnico también de Tanaka (Sr. Juan Carlos Apellido). Indica que cambia la placa base, la fuente y la tarjeta gráfica y se va dejando un ruido muy fuerte en el ventilador alegando que es normal porque el ordenador se ha calentado pero que no me preocupe en unos minutos se apagará. Dejo el ordenador funcionando unas horas y el ventilador sigue activado y haciendo mucho ruido. Apago el ordenador. Por la tarde vuelvo a encenderlo (habían transcurrido horas por lo que estaba totalmente frío) y el ventilador sigue accionado desde el principio y con el mismo ruido.

Les llamo otra vez a ustedes, hablo con el Sr. Jesús al que le cuento el problema, me dice que no me puede abrir una nueva incidencia porque todavía no tiene cerrada la anterior y como me vuelvo a quejar me dice que me llamará su superior.

Evidentemente no me llamó nadie Y SIGUEN NEGANDOSE A CAMBIARME EL EQUIPO.

Llamo al técnico que vino, y al día siguiente se personó y me ajustó el ventilador pero aún así sigue haciendo un pequeño ruido que antes no hacía.

Resumiendo:

- Un año de pelea con ustedes en el que me han negado hasta la saciedad quererme cambiar el ordenador pese a estar dentro del plazo de garantía acreditado por ustedes.
- Un año soportando el gasto telefónico de tenerles que estar llamando para hablar con buena parte de su plantilla así como recibir a otro buen número de técnicos enviados por ustedes (personas a las que ustedes tendrán como profesionales y que sintiéndolo mucho para mí no son más que „ineptos“ los unos y „chapuzas“ los otros y a las pruebas me remito).
- Después de haber estado pagando puntualmente una cuota de Internet que durante largos periodos de tiempo no he podido utilizar por la su continua falta de profesionalidad de sus operarios.
- Tener que pagar a un Informático para que me revisara el equipo ante la posibilidad de que estuviera infectado informáticamente como ustedes me indicaron.

¿CONSIDERAN SINCERAMENTE QUE SU SERVICIO HA ESTADO A LA ALTURA DE PROFESIONALES?

¿CREEN REALMENTE QUE TIENEN USTEDES RAZONES PARA ESTAR SATISFECHOS DE SU SERVICIO?

¿PIENSAN HONESTAMENTE QUE TODAVÍA NO HAY RAZONES SUFICIENTES PARA QUE EL ORDENADOR SEA CAMBIADO?

¿ENTIENDEN QUE SE PUEDE TENER TODAVÍA MAS PACIENCIA POR MI PARTE?
Me he puesto en contacto con mi Asesoría Jurídica y me informan de que la LEY 23/2003 DE 10 DE JULIO ARTÍCULO 5, me ampara garantizándome el cambio de equipo si después de su reparación no estoy conforme con la misma.

Antes de verme obligada a emprender acciones legales contra ustedes, y confiando en que todavía tengan un poco de ética profesional, les solicito formalmente la sustitución inmediata de mi ordenador en plazo de garantía, de forma inmediata.

Quedo a la espera de sus noticias.

Atentamente.

[Firma]

Fdo: Alicia Apellido Apellido
C/ Sánchez Querejeta, 99 – 9º E
28017 MADRID
TFNO.: 91 999 99 99

ELM-51

PAGINA: 1

20/10/2006 17:54:00

Daniel Apellido Apellido
Tlf. 699.99.99.99
E-mail: apellido@correo.com
C/ Murillo 99 9° 9ª

Tanaka - Siegler
Departamento de Calidad

A la atención del Departamento de Calidad de Tanaka-Siegler,

Por la presente quiero mostrarles mi descontento y decepción por la pésima calidad de sus productos informáticos e ineficacia al solucionar el problema por su parte, así como por parte de los distintos servicios técnicos de los que disponen en Europa.

Actualmente dispongo de un Tanaka-Siegler Milena Z9999 con el número de serie ZZZZ999999, el cual fue comprado hace año y medio, exactamente el Julio de 2005. En éste periodo el ordenador ha sufrido cuatro averías, la última vez ayer mismo. Las averías se producen todas ellas de la misma pieza, el ventilador. En estos momentos, el ordenador está en el servicio técnico por cuarta vez y el problema persiste, el ventilador hace un ruido terrible y debe cambiarse de nuevo. Puesto que el pasado mes de Julio la garantía expiraba y después de una avería en el país vecino de Francia y con la previsión de una nueva posible avería, me vi obligado a hacer una extensión de garantía con el correspondiente gasto que conlleva. Efectivamente dándome la razón sobre mis suposiciones, el ordenador ha fallado de nuevo y ya está en el servicio técnico.

Rogaría encontrasen una solución a mi problema, la cual es muy importante para mí, puesto que el ordenador es un instrumento de trabajo y no de diversión. Asimismo rogaría se pusieran en contacto conmigo desde el departamento correspondiente para hablar de ella e intentar quedar satisfecho, cosa que actualmente no sucede. No me queda, por otra parte la más mínima duda de que así será, dado que en el momento de la compra me decanté por su marca por el prestigio que la rodea.

Atentamente,
Daniel Apellido Apellido

Adjunto justificante de compra y partes de reparación del mismo.

ELM-52

From: TGB [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Saturday, October 21, 2006 12:19 PM

To: cac

Subject: At: Reclamaciones

At. Reclamaciones

Caso: 999999999999

Me pongo en contacto con ustedes para ponerles en conocimiento que con este caso lleva un portatil desde la primera semana de agosto en sus instalaciones y que a dia de hoy no tienen la pieza de reparación.

Llamada varias veces a sus instalaciones siempre me dicen que esta pedida, que tienen que reclamarla..., que en una semana.

El portatil tiene solo 1 mes de uso con lo cual les reclamo un nuevo directamente, no aceptando reparación de este ninguna.

Mi tlf para cualquier cosa es el 699999999, les ruego brevedad debido a que me voy fuera del pais y necesito este equipo para mi trabajo.

Gracias de antemano

ELM-53

From: Jorge Apellido Apellido [mailto:apellido@correo.org]

Sent: Monday, October 23, 2006 4:51 PM

To: cac

Subject: att. TANAKA SIEGLER – RECLAMACIÓN

Incidencias números 999999999999 y 999999999999

Señores:

Por el presente correo manifiesto las siguientes quejas y reclamaciones:

1. Haber estado 15 minutos esperando que me respondan al teléfono (con la música de turno) llamando a un teléfono de pago para el cliente como es el de su empresa (un 902).
2. Haber tenido que enviar mi pocket ZZZZ dos veces en un escaso periodo de tiempo. La peor compra de mi vida, pues al poco de estrenarla –el pasado septiembre- ya empezó con defectos que tampoco Ustedes repararon correctamente. Y ahora sigo a la espera de la nueva reparación, con el perjuicio que me supone no disponer del aparato que uso para vida profesional, especialmente el programa de desplazamientos NAVIGUETOR.
3. Aún estoy esperando que me llame su Departamento tecnico para confirmarme que me devuelven el aparato con el NAVIGUETOR intalado, programa que vénia con la pocket ZZZZ y que no funciona y que, según NAVIGUETOR, es cosa de TANAKA, esto es, de Ustedes. No me gustaría nada que me la devuelvan con toda la información borrada, que yo tenga que instlarlo otra vez y que de nuevo presente problemas y tenga que devolverse la.

De no obtener el trato que merezco como cliente me veré obligado a difundir por internet los defectos de su pocket ZZZZ y el trato recibido por Uds, aparte de recurrir a los Organismos de protección al consumidor y de denunciarlo en cartas a medios de comunicación.

Es lamentable que después de gastarme mas de 300 Euros tenga que perder el tiempo y sufrir todas estas molestias y faltas de atención por parte de su Empresa.

A la espera de sus noticias, atentamente,

Jorge Apellido Apellido

Jorge Apellido
apellido@correo.org
(+34) 699999999

ELM-54

From: CRISTINA APELLIDO [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Tuesday, October 24, 2006 11:05

To: cac

Subject: reclamación y sustitución

Cristina Apellido Apellido
c/Arqueología 99-99
28340 Valdemoro(Madrid)

Estimados señores:

Me dirijo a ustedes para manifestarles mi queja, y mi descontento con el ordenador portátil TANAKA-SIEGLER MILENA con n° de serie: ZZZZ999999 que compramos en Elektromak (getafe-Madrid), el día 15/12/05.

Desde el principio hemos notado un excesivo calentamiento, pero pensabamos que era hasta que la batería se cargara varias veces, hasta que en Junio, el ordenador de pronto se puso totalmente negro y no hacía nada. Avisamos al servicio técnico que se lo llevó con:

n° de incidencia:99999999999 ; me lo devolvieron el día 16/06/05 con un informe técnico de reparación en el que me indicaba que habían sustituido: video-card y Placa principal; cual es nuestra sorpresa cuando al probarlo a los pocos días observamos que se calienta aún más, y además me aparece un mensaje de error (que aún está), que antes no aparecía al encenderlo. De nuevo lo envío al servicio técnico con:

n° de incidencia:99999999999, me lo devuelven el día 22/06/05 y en esta ocasión no me **envían informe técnico** pero si me llaman por teléfono para decirme que iban a cambiar el ventilador. Posteriormente lo envío de nuevo al servicio técnico por el mensaje que me salía y porque mis hijas de 9 años llega un momento que no **puede tocarlo por que se quema**, cosa que no me parece normal. En esta ocasión **tampoco me envían informe** y sí me llaman por teléfono para decirme que el ordenador **se calienta**, pero que ellos no pueden hacer nada, ya que el calentamiento esta dentro de los límites marcados por TANAKA-SIEGLER y me lo devuelven por última vez el día 10/08/05 habiendo tendido como:

n° de incidencia:99999999999

De forma breve, he tratado de describirles todos los problemas que hemos tenido con el ordenador, así como todas las molestias de recogida y demás, sin contar con el tiempo que no hemos podido utilizarlo, quedando claro que el ordenador **no está bien** y además le limita el uso a mis hijas, es por ello por lo que les solicito el cambio del aparato por otro nuevo y en buen estado.

Agradezco el tiempo invertido a la espera de una pronta solución y contestación .

Un cordial saludo.
CRISTINA APELLIDO APELLIDO

Valdemoro 24 octubre 2006

ELM-55

24/10/2006

13:16 969999999

FAX PUBLICO

PAG. 01/01

Vicente Apellido Apellido

C/ Alexander N° 99-9°-9

46010 VALENCIA

Tanaka-Siegler:

Muy Sr. Mío:

al contado

En el mes de marzo del 2006, compré el Tanaka-Siegler ## en la oferta del NorteIberia en la OFICINA 9999 de dicha ciudad. A los tres meses se llevaron el aparato porque se calentaba mucho la pantalla. Ayer dia 23 llamé ## pues el televisor no funciona. Mire estoy muy decepcionado, porque si en seis meses serian dos reparaciones, saco la conclusión de que dicho TV. no estaba en condiciones cuando lo compré. En consecuencia les agradecería me enviasen uno nuevo.

Gracias anticipadas. Tengo 79 años y esta situación me está afectando bastante.

[Firma]

ELM-56

From: aida Apellido Apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Tuesday, October 24, 2006 1:55 PM

To: cac

Subject: departamento de reclamaciones

Hola mi ordenador es un mondeo r n° de serie ZZZZ999999 fecha de compra 23/01/06, mi nombre es Maria Apellido y ya es la 3ª vez que reclamo formalmente, a ver si esta vez me hacen caso por que de no ser asi tendre que denunciar a la oficina del consumidor o donde sea necesario, por que no es normal que no me dure el pc en buen estado ni 15 dias seguidos....ya perdi la cuenta de las veces que han venido a repararle, pero les aseguro que pasan de las 10 veces, cuando le compre me duro 1 mes funcionando correctamente a partir de ese mes ya no tengo ordenador, por que como les digo, me le arreglan y no pasan 15 dias cuando se vuelve a averiar, hace cosa de un mes vinieron a repararle, con la mala suerte que no estaba yo en casa, estaba mi hija, segun el tecnico ya esta reparado, pero cuando llegue a mi casa, mi pc estaba exactamente igual que cuando lo deje, y aun sigo a la espera de que venga nuevamente.....ustedes veran que solucion le ponen a esto, pero por favor lo antes posible por que esto ya se esta pasando de la raya...un saludo.

MARIA APELLIDO.

ELM-57

From: Jose Antonio Apellido Apellido [mailto:apellido @correo.es]

Sent: Wednesday, October 25, 2006 12:42 PM

To: cac

Subject: Reparación portátil

Sres/as:

Mi nombre es José Antonio Apellido Apellido y mi teléfono de contacto 699999999.

El asunto por el que me dirijo a Vds. es el siguiente: Mi ordenador, que está en garantía, está actualmente en sus laboratorios porque se apagó al utilizar algunos juegos durante un tiempo. Los técnicos se han puesto en contacto conmigo y me afirman que sometiéndolo a las pruebas pertinentes no encuentran nada raro. Esto lo asumo y al recepcionarlo lo volveré a probar para ver si sigue produciéndose el fallo, o fue algo fortuito.

Otro asunto es que, sin haberlo sometido a ningún mal uso, se le ha roto una de las patas de goma que le sirven de apoyo. En atención al cliente me dicen que no entra en garantía. Lo cierto es que conozco a otras 7 personas que se compraron el mismo ordenador y a tres de ellas también se les ha roto la misma pata. Estadísticamente no me parece lógico que un producto, que se supone fiable, con menos de un año de uso sufra este pequeño desperfecto. No obstante, recabaré más información. Por mi trabajo en la Administración pública tengo acceso a una gran cantidad de empleados públicos mediante un tablón virtual en donde se „cuelga“, entre otras, información sobre temas relacionados con los consumidores; preguntaré si los usuarios de sus servicios han tenido el mismo problema y han obtenido la misma respuesta por parte de su compañía.

Si los soportes de goma se rompen habitualmente, quizá se deba a un problema de fabricación y no de uso, por lo que deberían hacerse cargo Vds. de su sustitución sin cargo.

Un saludo

ELM-58

From: veronica Apellido Apellido [mailto:apellido @correo.es]

Sent: Wednesday, October 25, 2006 3:38 PM

To: Reclamaciones

Subject: RECLAMACIÓN // USUARIO

HOLA!

ME LLAMO VERÓNICA APELLIDO Apellido, POSEO UN PORTATIL TANAKA SIEGLER MILENA CON N° DE SERIE ZZZ999999.

EL PORTATIL ESTA EN GARANTIA, TIENE DOS AÑOS DE GARANTIA: SOLO LLEVO SEIS MESES CON EL Y YA SE ME HA AVERIADO 3 VECES: COMO OS CONSTATARÁ EN EL SERVICIO TÉCNICO, LA PRIMERA VEZ QUE LO MANDÉ A ARREGLAR FUE PORQUE NO FUNCIONABA LA GRABADORA DE DVD. SUPUESTAMENTE ME LA CAMBIARON POR OTRA Y ME LO DEVOLVIERON, CON LA GRABADORA DE DVD MAL COLOCADA, YA QUE ESTABA DESCOLGADA, Y AL METER EL CD E INTENTAR LEERLO HACIA MUCHO RUIDO, SIN HABLAR DEL CALENTAMIENTO EXCESIVO DEL PORTATIL AL POCO TIEMPO DE TENERLO ENCENDIDO, COSA QUE TAMBIÉN OS TIENE QUE CONSTAR PORQUE LO DIJE CUANDO LLAME AL SERVICIO TÉCNICO. MANDE A REPARAR DE NUEVO EL PORTATIL Y ME CAMBIARON LA GRABADORA DE DVD, QUE YO COMPRE EL EQUIPO CON UNA GRABADORA SAVOYA Y AHORA TENGO OTRA DE UNA MARCA QUE NO ES CONOCIDA POR MI, PERO QUE POR LO MENOS GRABA.

Y AHORA TIENE OTRO PROBLEMA Y NO FUNCIONA ME PUEDO TIRAR MAS DE UNA HORA PARA ARRANCARLO Y CUANDO LLEGO AL ESCRITORIO NO PUEDO ACCEDER A NADA MAS Y SALE UN LETRERO QUE PONE: „ERROR EN ESCRITURA DEMORADA“. Y AHORA MISMO TENGO EL PORTATIL QUE NO PUEDO UTILIZARLO: COMO CONSIDERO QUE ME HABEIS DADO UN EQUIPO DEFECTUOSO, NO QUIERO VOLVER A MANDARLO AL SERVICIO TÉCNICO A QUE ME LO ARREGLEN HASTA QUE EL MES QUE VIENE TENGA K MANDARLO OTRA VEZ Y LO QUE ES PEOR, ESTAR ARREGLANDOLO MIENTRAS QUE TENGA GARANTIA Y LUEGO TENER QUE TIRARLO A LA BASURA, POR LO QUE QUIERO QUE ME DEIS UN EQUIPO NUEVO Y QUE FUNCIONE BIEN, NO QUIERO UN EQUIPO QUE ANTES DE EMPEZAR A TRABAJAR CON EL YA ESTA ROTO.

ASI QUE ESPERO UNA RESPUESTA RÁPIDA PUESTO QUE ME COMPRE EL EQUIPO PARA HACER EL PROYECTO FIN DE CARRERA Y AHORA QUE HE EMPEZADO EL CURSO Y TENGO QUE HACERLO NO PUEDO TRABAJAR, ASI QUE ESPERO UNA RESPUESTA LO ANTES POSIBLE.

MI TELEFONO ES. 699999999

ELM-59

From: APELLIDO@correo.net [mailto:APELLIDO@correo.net]

Sent: Wednesday, October 25, 2006 6:20 PM

To: cac

Subject: Funcionamiento Ordenador

Hola, quería comunicarme con Ustedes, a razón del mal funcionamiento de la tarjeta de televisión de mi ordenador.

Siendo imposible hablar con una persona que quiera atenderme me veo en la obligación de quejarme enérgicamente y esperando una respuesta normal, o en su caso hablar con alguien que entienda mi problema.

En la última intervención, que he tenido en mi equipo, el Técnico dejó mucho que desear y ni me dio solución y no se realmente el informe que dio en su oficina.

Esperando una solución y sin tener que recurrir a ningún tipo de acción más enérgica por mi parte, espero que el plazo de una semana se me conteste algo o tendré que hacer otras acciones.

Gracias por su atención.

Daniel Apellido.

n°eq. ZZZZ999999

ELM-60

From: Teresa Apellido [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Thursday, October 26, 2006 11:07 AM

To: cac

Subject: URGENTE: ATT DEP. RECLAMACIONES.

(LOS NUMEROS DE INCIDENCIA DE LA RECLAMACIÓN, NO SE SI COINCIDEN EXACTAMENTE CON LAS FECHAS DE SOLICITUD DE REPARACIÓN, PORQUE LAS TENIA APUNTADAS SIN PONER LA FECHA AL LADO, POR LO QUE HE PODIDO INVERTIRLAS UNAS CON OTRAS)

Estimado amigo,

Con fecha 11.12.04 compre en Elektromark un ordenador portatil modelo TANAKA-SIEGLER MILENA 9999. con el n° de serie: 999999999, con una anotación del vendedor para que empezara a contar la garantía a partir de Reyes, como regalo de Reyes.

Al poco tiempo de comprarlo empezó a dar problemas de defecto conexión entre el cargador y el ordenador, la conexión se interrumpía constantemente y teníamos que estas moviendo el cable para que se pusiera en marcha otra vez.

Estuve llamado durante bastante tiempo a un número de telefono que comunicaba constantemente y después me dijeron que preguntara por D. Leopoldo Apellido a quien deje recado para que me llamará. Nunca me devolvió la llamada.

Por fin pude contactar con el departamento de averías quienes me tomaron nota y me dieron un n° de incidencias (ZZZ 999999999) y me dijeron que pasarían a buscarlo. Pasado un tiempo nadie venía a buscarlo y cuando volví a llamar me dijeron que ese número de incidencia no existía y que no tenía registrada mi demanda de reparación. Me volvieron a dar otro n° de incidencia (ZZZ 999999999) y pasaron a recogerlo.

Posteriormente me llamaron para decirme que lo que estaba estropeado era el cable del cargador al ordenador y que ya no tenía garantía por lo que pague por un cable nuevo. Creo recordar que con los gastos de envio fueron 51 euros aprox. El cable nuevo que me mandaron parecía exactamente igual al que tenía el ordenador original, de hecho seguía teniendo los mismos vicios de curvado que el anterior y alguna marquita, pero como no dudé de la buena fé de la empresa que me lo cambio, no dije nada.

Enseguida el ordenador seguia dando el mismo problema se apagaba constantemente y teníamos que seguir moviendo el cable, sujetándolo por detras con algo que ejerciera presión sobre él, etc. Volví a llamar para al departamento de averías y me volvieron a dar otro n° de incidencia (ZZZ 999999999), vinieron a buscarlo y esta vez me dijeron que era la placa base y que me la cambiaban.

Otra vez al poco tiempo volvio a tener el mismo problema. Durante un tiempo, harta ya de entregar el ordenador y estar sin poder utilizarlo, intente no moverlo ni desconectarlo para que no se produjera la avería.

El 20/07/06, volvía a llamar al dep. de att. al cliente y hable con Jesus quien me dijo que me llamaría un superior. Nadie me ha llamado y en el mes de Septiembre volví a llamar porque el ordenador ya no se encendía de ninguna de las maneras creo que hable con Jose Apellido (o me dijeron que hablara con Jose Apellido) quien me dijo que pusiera una reclamación.

No sé si he tenido mala suerte o que la calidad del producto que he comprado deja mucho que desear, pero me gustaría que me dieran una solución definitiva para la reparación de este ordenador al que no he

podido dar un uso normal desde el principio. Que me lo cambien por otro de similares características o en su defecto que me devuelvan el importe de la compra del portátil que fué de 1.117,-euros. Tod esto, por supuesto, dando por hecho que el periodo de garantía sigue cubriendo la posible solución ya que nunca fue reparado convenientemente.

Quedo a la espera de sus noticias, hastan entonces reciban un córdial saludo.

Teresa Apellido Apellido
Jefa de publicidad
Tlf. Directo: 919.999.999
apellido@correo.es

ELM-61

From: apellido [mailto: apellido @correo.net]

Sent: Thursday, October 26, 2006 10:11 AM

To: cac

Subject: RECLAMACIÓN PORTATIL EN GARANTIA

SU REF. 99999999999

ALBARAN DE SERVICIO: 99999

El 09/10/06, a primera hora de la mañana, siguiendo intrucciones de su Departamento de Atención al Cliente del 06/10/06, llevamos a reparar un Portátil Tanaka MILENA ZZ 9999 N° de Serie ZZZ9999999, a G9 INFORMATICA, de Bilbao.

La primera sorpresa nos la llevamos, al solicitarnos éstos la Referencia de reparación, que no nos fue facilitada por su Departamento de Atención al Cliente, y al comentarnos que Vds tardaban hasta ocho días en facilitarles dicha referencia, periodo durante el cual no podían iniciar la reparación de dicho portátil, ante lo cual intentamos contactar con Vds, tardando tres horas en hacerlo, ya que su centralita nos admitía la llamada, pero nos indicaba, que por problemas técnicos les era imposible trasladar la llamada al departamento correspondiente.

La semana siguiente nos informan en G 9 INFORMATICA, que el problema del portátil, comprado en el mes de Julio de este mismo año, y sin usarlo hasta la ultima semana de Septiembre, está en la Placa Base que según ellos ya les ha sido solicitada.

Nos hemos dirigido en diversas ocasiones a Vds, preguntando sobre el estado de la reparación y concretamente el lunes 23 nos indican que G 9 INFORMATICA, recibiría la placa el martes 24 y el portátil nos sería entregado el miércoles día 25.

Volvemos a contactar, tanto con G9 INFORMATICA, como con Vds el miércoles 25 y nos comentan en G 9, que la placa no les ha llegado y Vds a través de la Sra. ANGELES, nos transmiten, que nos llamarían al Departamento Técnico para darnos alguna explicación, que todavía estamos esperando.

Ante las mentiras que nos están contando y debido a que después de 17 días, Vds. son incapaces de que les faciliten una placa base de un portátil comprado el mes de Julio, EXIGIMOS, nos sea cambiado dicho portátil por otro de igual características.

Nuestro Tfno: 94 999 99 99

Fax: 94 999 99 99

ELM-62

26/10 2006

09:12

FAX 919999999

DIRECCIÓN ASISTENCIA

001

HOJA DE ENVÍO DE FAX

Para:

Tanaka Siegler Computers: Servicio de Reclamaciones

De:

Don Miguel Ángel Apellido Apellido

FAX:

902 999 999 – 902999999

Fecha:

26 octubre 2006

COMPAÑÍA:

Autónomo

NÚM. TOTAL DE PÁGINAS INCLUYENDO LA CUBIERTA:

1

TELÉFONO:

699 999 999

DOMICILIO DEL REMITENTE:

C/ Calzadores 9 99° Izq 28045

Asunto:

Reclamación

SU REFERENCIA:

URGENTE PARA REVISAR COMENTARIOS RESPONDER RECICLAR

EXPOSICIÓN DE LA RECLAMACIÓN:

El ordenador portátil Tanaka Siegler Computers modelo Milena Z9999Z con número de registro Z99ZZ9 y número de Serie ZZZZ999999, ZZZ-ZZZ-999999-999, OEM: MILENA_Z ZZ999 ZZ999; tras ser recogido por la empresa de paquetería PASS@ el día 28 / 08 / 06 en la C/ Calzadores 9, 99° Izq en la localidad de Madrid a Don Miguel Ángel Apellido Apellido se le entregó el equipo reparado el día 1 /09 / 06 por la misma empresa en el mismo lugar y a la misma persona que hizo entrega del mismo, con la particularidad que no tenía el mando con el que se entregó el día 28 / 08 / 06.

Solicito la devolución del mismo o la entrega de uno nuevo, además de una disculpa por el responsable de atención al cliente correspondiente por las molestias ocasionados por la deficiencia del servicio prestado. Espero su respuesta con prontitud.

Atentamente Miguel Ángel Apellido Apellido

[Firma]

apellido@CORREO.ES

TELÉFONO: 699 999 999 // 91 999 99 99

ELM-63

From: M. APELLIDO [mailto: apellido@correo.es]

Sent: Friday, October 27, 2006 1:29 PM

To: cac

Subject: Re: pregunta

----- Original Message -----

From: M. APELLIDO

To: cac@tanaka-siegler.com

Sent:

Subject: quiero soluciones

A QUIEN CORRESPONDA

EL DIA 24 ME VINIERON A ARREGLAR EL ORDENADOR, ME CAMBIARON LA MEMORIA Y EL DISCO DURO, PARECIA QUE SE HABIAN SOLUCIONADO LOS PROBLEMAS PERO ESTO ESTA IGUAL O PEOR. QUIERO QUE ME CAMBIEN EL ORDENADOR PORQUE ESTO CADA VEZ ESTA PEOR Y NO ES NORMAL QUE UN ORDENADOR CON 4 MESES TENGAN QUE CAMBIAR UN MONTON DE COSAS Y QUE CADA VEZ ESTE PEOR:

SE SIGUE PARANDO CUANDO QUIERE, ASI QUE QUIERO OTRA PC PORQUE NO ME PARECE NORMAL.

QUIERO HABLAR CON UN RESPONSABLE DE TANAKA-SIEGLER PORQUE ESTO NO ES LOGICO QUE A UN ORDENADOR DE 4 MESES (3 CONTANDO CON EL MES QUE LLEVO ESPERANDO UNA SOLUCIÓN) LE TENGAN QUE ANDAR TOQUETEANDO Y CADA VEZ ESTA PEROR:

QUIERO RESPUESTAS Y SOLUCIONES YA

MI TELÉFONO ES 699999999

ELM-64

30/01/06 12:13 FAX 987 999999

0681 CASASVIEJAS

01

Mercedes Apellido Apellido
Mondeo R número de serie: ZZ9Z999999

A Coruña, a 30 de Octubre de 2006

Al responsable del Departamento de Garantía

Desde la primera llamada para notificar una avería en mi equipo (25 de septiembre) ha transcurrido un mes, durante el cual, según el Informe de Asistencia Técnica, le han sustituido la tarjeta gráfica, la placa base y el procesador, a pesar de lo cual el equipo no funciona bien, incluso presenta más errores que al principio, se reinicia constantemente y las aplicaciones se bloquean, las que funcionan.

No confío en que la sustitución de más compónteles del equipo resuelva el problema, y es obvio que éste ha empeorado desde el principio, cuando pedía un controlador de video compatible con VGA, y que persiste.

Después de lo detallado anteriormente, que puede comprobar fácilmente, le solicito tome en consideración el SUSTITUIR el equipo por otro COMPLETO, en lugar de sustituirlo PIEZA A PIEZA, evitando así los problemas de ensamblaje, y la pérdida de tiempo que supone el pedir cada componente y comprobar si se ha solucionado el problema, (un mes ya).

En espera de sus noticias, atentamente,

[Firma]

ELM-65

30/10/2006

17:02 919999999

GRUPO SAHARAH

PAG. 01/07

Coslada a 30 de Octubre de 2006

Les envío carta por fax, por indicación suya, en la cual les expongo lo siguiente:

Con fecha 30/12/2005 se compró un ordenador Tanaka Siegler modelo Mondeo R con número de serie ZZZZ9 99 999. Con fecha 12/05/2006 se observa que el equipo no arranca y se procede a llamar al Centro de Servicios Tanaka Siegler para dar parte de la anomalía. En este momento se abre incidencia con número 999999999999.

Con fecha 20/06/2006 se presenta un técnico en el domicilio que procede a cambiarle el disco duro e instalar el sistema operativo y los drivers, proceso que concluye sin éxito y debe volver otro día.

Con fecha 26/06/2006 vuelve el técnico que repite la operación de la visita anterior y persiste la avería. En esta ocasión se realizan pruebas con la placa base y el cable SATA y se observa que el equipo se apaga solo, por lo que se lleva la CPU al laboratorio para hacerle pruebas y repararla.

Con fecha 11/07/2006 se entrega en el domicilio el equipo reparado, pendiente de instalación de software. Se le instala OFFICE y NERO. Seis días más tarde se observa que el equipo no arranca y da el mismo mensaje de error que la primera vez, por lo que nos ponemos de nuevo en contacto con el Centro de Servicios Tanaka Siegler, en el cual nos indican que ante la persistencia de la avería solicitamos el cambio de la CPU por una nueva, trámite que ha de solicitarse por fax para que envíen documentos „DOA“ a Elektromark de Alcalá de Henares y que ellos se pongan en contacto con nosotros para el cambio.

Con fecha 25 de Julio de 2006 se envía un primer fax solicitando el cambio de la CPU. Se espera a que pasen los meses de verano para obtener respuesta y, ante la ausencia de ésta, se procede a llamar al Centro de Servicios Tanaka Siegler el día 24 de Octubre de 2006. En esta llamada nos comunican que no tienen pendiente ninguna incidencia del mes de Julio y que volvamos a enviar la solicitud por fax.

Se adjuntan documentos:

- Partes de reparación y entrega en domicilio con números (9999999 – 9999999 – 9999999 – 9999999)
- Factura de compra de Elektromark Alcalá de Henares.
- Justificante de transmisiones del 25 de Julio de 2006.

Datos personales:

Emilia Apellido Apellido
C/ Galatea, 99 9°C
28820 Coslada (Madrid)
Tfno: 91-9999999 / 699999999

UN SALUDO ATENTAMENTE
EMILIA APELLIDO APELLIDO

ELM-66

Estimados Sres.: Me pongo en contacto con Uds. Para informarles de lo ocurrido con un S.A.T. de su firma:

El 29/05/06 adquirí un ordenador portátil Tanaka-Siegler Milena Z 9999Z-999 n° de serie: ZZZZ999999 el cual desde el primer día de encenderlo c/ la batería se quedó colgado, así como el ruido como de un golpecito que hace en el altavoz derecho; lo de quedarse colgado me lo hacia de vez en cuando no siempre y siempre con batería nunca con corriente alterna, en cambio lo del golpecito lo hacia siempre al iniciarse c/ el sistema operativo Windows xp profesional (original), dicho esto el resto del equipo funcionaba perfectamente.

El 16/08/06 lo llevé al SAT Tecnicos Asociados y Asociados 28100 Alcobendas MADRID, en el cual como primera medida me cambiaron la placa base y los altavoces, cuando fui a recogerlo el 5/09/06 debido a que tenia bastante prisa no le hice mas comprobación que encenderlo y apagarlo, como en ese momento no falló nada lo di por bueno y me llevé el equipo, pero al llegar a mi domicilio comprobé que la bandeja de DVD estaba trabada ,con lo que tuve que volver al SAT, volví a recogerlo el 20/09/06 comprobando que la bandeja estaba bien, y advirtiéndoles que el ruido del altavoz persistía, y su informe dice textualmente: Reparación DVD, los altavoces están perfectamente, hace un leve ruido al iniciarse pero no se considera avería al ser algo común en todos los equipos de este modelo pruebas OK. Con lo que al volver a mi domicilio me puse a trabajar con el equipo y puse la batería a cargar y descubrí que si bien daba señales como si estuviera cargando realmente no era así, por lo que me dirigí otra vez al SAT el 22/09/06 en el cual tras unas pruebas me dijeron que era la batería y que me la iban a cambiar lo cual pasado unos días pude recogerla, me la llevo a casa y la pongo a cargar y lo mismo que la anterior sigue sin hacerlo, llevo todo el equipo al SAT el 29/09/06 y delante del técnico al inspeccionar el equipo se me queda colgado y me hace el ruidito en el altavoz con lo que se queda en el laboratorio, el 23/10/06 me dirijo al SAT a por el equipo y en el informe ponen: Cambio de placa base, todas las pruebas OK. Con lo que con esta ultima reparación ha sido la gota que colma el vaso por lo que he hecho una hoja de reclamación, el siguiente paso es informarles a ustedes para que me den una solución lo antes posible, antes de dar el siguiente paso, pues no es lógico que un equipo nuevo como está, sin apenas utilizarlo, hayan cambiado tantas piezas de su interior por lo que o bien me cambian ustedes el equipo por uno nuevo o bien mientras me lo reparan (definitivamente) me dejan ustedes otro equipo hasta que esté listo el mío, pues el equipo, con la batería que sigue quedando colgado y el ruidito del altavoz sigue, pero con la corriente funciona perfectamente.

Esperando en breve tiempo me den respuesta y una solución les saluda atentamente.

Eugenio Apellido Apellido

Tlf. Móvil-699999999
Tlf. Fijo-919999999
E-mail:apellido@correo.com

ELM-67

14/12 06 JUE 13:41 FAX 929999999

NACHNAME ABOGADOS

002

Nachname **Abogados y Economistas**

Nachname, Abogados y Economistas

Burofax

N.I.F. A-99999999

Siegler Renting S.A.

Rafael Apellido, 99 esc. Izq. 1ºL
35002 Las Palmas de G. Canaria

Atención al Cliente

Teléfono: (+34) 928 43 26 76

Telefax: (+34) 928 43 26 81

Teleferico 9

apellido@correo.com

28760 Tres Cantos (Madrid)

www.web.com

Su referencia
Your reference

Nuestra referencia
Our reference

Fecha
Date

02.11.06

Estimados señores:

El despacho de Nachname Abogados y Economistas es cliente de Siegler desde hace muchos años, a través del despacho central de Madrid. Nosotros aquí en Canarias trabajamos con Siegler desde la apertura de la oficina de 2001.

El día 17 de diciembre de 2004 se firmó el segundo contrato de renting (anexo) que incluye un portátil (Tanaka Siegler Z 9999). Todo el equipo informático (incluyendo portátil) tiene una garantía de dos años, según los presupuestos a que se refiere el contrato (anexo).

Desde que obtuvimos el portátil no hemos parado de tener problemas con el mismo. Así, desde un principio empezó a fallar la pantalla del portátil. DESDE ESE MOMENTO ESTAMOS INTENTANDO PONERNOS EN CONTACTO CON USTEDES PARA QUE NOS RESUELVAN EL PROBLEMA. Pues bien, en septiembre de este año el portátil falló totalmente (no se encendía), razón por la cual nos pusimos en contacto con el servicio técnico distribuidor de Tanaka Siegler en Canarias, siguiendo indicaciones de la línea de averías de Siegler. El servicio técnico nos informó pasados unos días que lo que estaba estropeada era LA PLACA PRINCIPAL del portátil, pasándonos un presupuesto de arreglo que ronda los 500 € (anexo).

Como Regenza actuó en su tiempo como intermediario y había elaborado los presupuestos, nos dirigimos a Regenza y esta empresa a su vez contactó Siegler Renting, pero tampoco ellos han obtenido éxito alguno.

Nachname

Abogados y Economistas

Debido a lo ocurrido nos pusimos nuevamente en contacto con Siegler Renting para que la empresa se responsabilizara de los gastos. Hasta la fecha no hemos obtenido ni tan sólo el nombre de la persona responsable del tema.

Ante esta lamentable situación no nos queda más alternativa que utilizar un medio en el que consten expresamente nuestras continuas quejas ante Siegler, ya que parece ser que no hay posibilidad alguna de que algún responsable de la compañía nos resuelva el problema.

No estamos dispuestos a aceptar que un equipo informático que forma parte de un contrato de renting con dos años de garantía y para el que pagamos religiosamente la cuota mensual de en total de 392,42 €, se rompa sin que el arreglo de la avería o bien el cambio por un equipo operativo sean cubiertos por dicho contrato. El portátil es una herramienta imprescindible de nuestro trabajo y la falta de atención por parte de su empresa nos está causando muchísimos problemas.

Esperamos que el tema se aclare cuanto antes para no vernos obligados a tomar medidas más drásticas. Debido al tiempo que llevamos esperando a que alguien de su empresa se ponga en contacto con nosotros, agradecería enormemente se pusieran en contacto con nosotros en un plazo no superior a diez días desde la recepción del presente documento.

Sin otro particular y a la espera de sus noticias, reciba un saludo

[Firma]
Elena Apellido
Abogada
Directora del despacho de Canarias
Müller Abogados y Economistas

ELM-68

DE: N° DE FAX: 03 NOV. 2006 11:02 P1

Madrid, 2 de noviembre de 2006

Tanaka-Siegler España

Muy sres. Míos:

En julio de 2005 tuve la desgracia de adquirir un ordenador portátil de su marca, modelo ZZZ:Z-ZZZ-ZZZZZ99, con el n° de serie ZZZZ999999.

Desde su adquisición, he tenido que ponerme en contacto con su servicio técnico al menos cuatro veces, en las siguientes fechas: 2/8/05, 6/9/05 y 29/3/06. En todas ellas el problema fue el mismo: el ordenador no encendía, y me sustituían la batería, los cables, la Placa Principal, el Inverter-Card (¿?), etc.

La semana pasada el ordenador ha vuelto a fallar y, tras el ejercicio de paciencia (37 minutos) hasta lograr "que uno de sus agentes dejara de estar ocupado" (concretamente Eduardo, sin apellido transmisible al cliente), con mucha amabilidad, eso sí, me ha transmitido que el ordenador ya está fuera de garantía y que en su centro no se hacen cargo. Me ha indicado la dirección de un centro asociado, pero, por supuesto, la reparación ya correría de mi cuenta.

Me parece una absoluta desfachatez por su parte el que, en su momento, y teniendo claro que el aparato venía mal de fábrica y ninguna reparación conseguía hacerlo funcionar adecuadamente, me hayan tapado la boca con ¿supuestas? Sustituciones de piezas o materiales, con el evidente resultado (a las pruebas me remito) de marear la perdiz hasta que terminara el periodo de garantía. ¿No se interrumpe éste con averías reiteradas como las que han ocurrido en este caso? ¿No hubiera sido lo lógico y justo (por no hablar de ética profesional y empresarial, que a casi todos se nos ha olvidado lo que es) sustituir la máquina por otra en buenas condiciones?

No sé si legalmente tendré razón (las triquiñuelas legales son infinitas), pero éticamente sé que la tengo. Hasta ahora sus marcas (Tanaka y Siegler) me sonaban a serias y con productos de calidad. Había pensado que cualquiera puede tener mala suerte con un modelo o un producto concreto, y a eso achacaba los reiterados fallos de mi ordenador. Si no me dan una solución satisfactoria a este caso, habrán perdido un cliente y habrán ganado un detractor para siempre, aparte de que intentaré comprobar si tengo algo que hacer desde el punto de vista legal.

Pueden ponerse en contacto conmigo, si consideran oportuno hacerlo, en el teléfono 699999999 o en el correo electrónico apellido@correo.es. Por cierto, en su página web institucional no consta ninguna dirección de correo electrónico a la que dirigirse, o al menos no la he sabido encontrar, y el fax al que estoy mandando esta carta me lo facilitaron en un contacto anterior con su ocupadísimo centro de atención telefónica.

Espero su respuesta.

Saludos.

[Firma]

Firmado: Emilio Apellido
C/ Oratge, 99
28027 Madrid

ELM-69

03 Nov 06 14:58

SELENA ARQUITECTURA

929999999

p.1

Fabian Apellido Apellido**Telefono de contacto: 699 999 999**Datos del producto**Pocket ZZZZ Z-999 Tanaka-Siegler****Nº de serie: ZZZZ999999**

Tras haberme puesto en contacto con el Servicio Técnico y demás departamentos de SIEGLER en reiteradas ocasiones, les remito este escrito en espera de que por su parte tomen en consideración mi petición:

El día 5 de Mayo de 2006 adquirí una POCKET ZZZZ Z-999. En el mes de Julio comenzó a darme problemas, pues no encendía aunque la batería estaba totalmente cargada, por lo que me puse en contacto con el servicio técnico, que sin ningún problema y en un plazo muy breve de tiempo me la repararon, diciéndome que habían cambiado la "placa base". Pero el problema persistió y volví a enviarla al servicio técnico en el mes de Agosto.

A día de hoy me da una serie de problemas:

- no enciende aunque la batería esta totalmente cargada, solo a veces consigo encenderla si la enchufo al cargador.
- Si consigo encenderla, se apaga en cualquier momento.
- La antena del GPS no funciona correctamente, tras la adquisición del programa original de "Tom Tom" y haber realizado varias instalaciones.

En consecuencia, ya no me interesan más reparaciones, es una herramienta básica en mi trabajo y no puedo estar más tiempo dependiendo de si ese día va a funcionar o no.

Al estar el producto en garantía, solicito la sustitución del objeto por otro de idénticas características totalmente nuevo. Derecho que como consumidor tengo regulado en el Artículo 11 de la Ley 26/1984 de 19 de Julio, "Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios"

Art. 11

1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación, y obtener la devolución equitativa del precio del mercado del producto o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento.

2. En relación con los bienes de naturaleza duradera, el productor o suministrador **deberá entregar una garantía que, formalizada por escrito, expresará necesariamente:**

a) **El objeto sobre el que recaiga la garantía.**

b) **El garante.**

c) **El titular de la garantía.**

d) **Los derechos del titular de la garantía.**

e) **El plazo de duración de la garantía.**

3. **Durante el periodo de vigencia de la garantía, el titular de la misma tendrá derecho como mínimo a:**

a) **Reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originados y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados.**

b) **En los supuestos en que la reparación efectuada no fuera satisfactoria y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado, el titular de la garantía tendrá derecho a la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características o a la devolución del precio pagado.**

4. **Queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones y cargar por mano de obra, traslado o visitas cantidades superiores a los costes medios estimados en cada sector, debiendo diferenciarse en la factura los distintos conceptos. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público.**

5. **En los bienes de naturaleza duradera, el consumidor o usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante un plazo determinado.**

ELM-70

06-11-06

19:18

969999999

LAZARO FERRER ->902999999

PAG. 01

ATT. RECLAMACIONES:

MURCIA 6 DE NOVIEMBRE 2006

MI NUMERO DE CLIENTE ES 999999999 Y MI NUMERO DE INCIDENCIA ES 999999999.

ESTA CARTA ES UNA RECLAMACION A TANAKA-SIEGLER. LA RAZON POR LA QUE MANDO ESTA CARTA ES POR QUE TENGO UN TELEVISOR MIRANDA Z99-9, NUMERO DE SERIE ZZZZ999999, EL CUAL TIENE UN ZUMBIDO Y ME HAN DICHO QUE TIENEN QUE CAMBIARLE LA FUENTE DE ALIMENTACION. PUES EL DIA 25 DE OCTUBRE LLAME AL CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE Y ME DIJERON QUE EL VIERNES 27 DE OCTUBRE PASARIA LA AGENCIA A RECOGER EL PAQUETE, PUES NO PASARON ESA MAÑANA Y NI EL LUNES, NI EN TODA LA SEMANA Y TAMPOCO HOY. Y DESPUES DE LLAMAR CUATRO VECES A SU TELEFONO 902999999, EL CUAL NO ES GRATUITO PARA EL CLIENTE Y CREO QUE ES UN PROBLEMA DE TANAKA SIEGLER Y TENDRIA QUE PAGAR LA MARCA, POR QUE CADA LLAMADA SON 15 MINUTOS, TODAVIA NO HAN PASADO Y YA ESTA BIEN. COMO LLAMANDO POR TELEFONO NO ME HACEN CASO A VER SI ESCRIBIENDOLES ESTA CARTA ME HACEN UN POCO DE CASO. GRACIAS.

ELM-71

07/11/2006

12:11

977999999

CAYETANO

PAG. 01

Hola mi nombre es Carmen Maria Apellido Apellido soy cliente de Tanaka-Siegler tras comprar un ordenador portátil zeta en el centro comercial Supercompra el día 18/10/05.

Mi problema es el siguiente...

A los 24 días de tener el portátil empezó a fallar apagándose por completo a los pocos minutos de encenderlo, y con el paso de los días dejó de encenderse y como estaba dentro del mes de garantía en el centro comercial supercompra me lo solucionaron.

A los 6 meses volvió a fallar sin poder encenderlo quedándose bloqueado en la bios sin detectar el disco, me comunicaron el cambio de tal disco tras el envío y entrega del ordenador.

En septiembre 06 el ordenador dejó de funcionar volviendo a quedarse enganchado en el inicio sin poder cargar el SO el problema se solucionó con el cambio de disco y placa base según conversación Telf. con un técnico de tanaka.

Entonces muy descontenta me puse en contacto con la casa Supercompra pidiendo el cambio de tal modelo tras la larga deficiencia de este y pérdida de datos del ordenador en todas las ocasiones; pero ellos no se hacen responsabilizar sin un informe de la casa Tanaka-Siegler describiendo los gravísimos problemas y reparaciones que se han llevado a cabo en este modelo de ordenador defectuoso.

El problema se solucionó con el envío y entrega del ordenador a la casa tanaka pero no se bien que problema era este último.

Hoy lunes 6 de noviembre me puse en contacto con el servicio técnico para que vuelvan a recoger el ordenador ya que se apaga solo a los pocos minutos de encenderlo.

Mi preocupación es que la garantía inspira los próximos días el ordenador a sido entregado a reparar 3 veces y sigue fallando por lo cual tengo que volver a enviarlo por cuarta vez a la casa tanaka.

Aquí les envío el modelo de mi problemático ordenador portátil N° Serie ZZZ9999999.

Espero se pongan en contacto a mi número de móvil 699999999 o a mi siguiente dirección de correo electrónico apellido@correo.com y me faciliten una solución ya que estoy muy muy descontenta de tal ordenador o modelo.

Espero su respuesta en breve gracias...

Fax tanaka:902999999

ELM-72

01/02/2007 13:41 OFIMATICA CENTRADOS. (FAX) 952999999 P.001

Ofimática Centrados SL

C/ Bugambille, 99
52006 – MELILLA

Teléfono 95 999 99 99 / 95 999 99 99
Fax 95 999 99 99
Correo electrónico apellido@correo.net

Melilla, 8 de Noviembre de 2006

POR LA PRESENTE SOLICITO

ME INFORMEN DE LA SOLUCION MAS PROFESIONAL POSIBLE AL PROBLEMA QUE SE NOS PRESENTA.

RECOGIDA DE UN ORDENADOR PORTÁTIL TANAKA-SIEGLER CUYO RMA (Nº 99999999999) SE SOLICITO EN EL MES DE DICIEMBRE. Y TRAS VARIAS LLAMADAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE NO ME DAN UNA SOLUCIÓN RAZONABLE YA QUE SEGÚN ME DICEN DEBEMOS ESPERAR A QUE EL TRANSPORTE TENGA MAS DE UNA RECOGIDA, DESPUÉS DE TRES MESES AUN NO SE CUANTO DEBO ESPERAR YA QUE SI NO SE AVERIA OTRO TANAKA-SIEGLER EN MI LOCALIDAD NO SE PRODUCIRA DICHA RECOGIDA, ESTO SIGNIFICA QUE ESTARÉ SIN ORDENADOR UN TIEMPO INDEFINIDO (PÓNGANSE EN MI LUGAR)

HASTA EL MOMENTO NO HE RECIBIDO NINGUNA LLAMADA DESDE SUS DEPARTAMENTOS EXPLICANDO QUE DEBO HACER.

CONOZCO UN POCO EL TEMA DEL TRANSPORTE Y SE QUE CUALQUIER TRANSPORTE EN MELILLA NO TARDA MAS DE 3 DIAS EN RECOGER UNA MERCANCIA.

A LA ESPERA DE SUS NOTICIAS RECIBAN UN CORDIAL SALUDO,

EN CASO DE ACLARACIONES NO DUDEN EN PONERSE EN CONTACTO CONMIGO

Juan Carlos Apellido Apellido.
Teléfono móvil. 699999999

[Firma]
**OFIMÁTICA
CENTRADOS, S.L.**
C.I.F. A-999999999
C/. Bugambille, 99 – Fax 952 999 999
Telfs. 952 999 999 – 952 999 999
52006 - MELILLA

ELM-73

09/11/2006 19:12 34919999999

IDEALES SEGUROS

PAG. 01

Ideales Seguros S. A.

CORREDURÍA DE SEGUROS

Para:	TANAKA-SIEGLER	De:	ISABEL APELLIDO APELLIDO
Fax:	919999999	Páginas:	1
Teléfono:	919999999	Fecha:	09 Noviembre 2006
Asunto:	Reclamaciones Servicio Servi Pack		

Estimados Sres.,

Me pongo en contacto con Vds. con motivo de las constantes incidencias con las que nos estamos encontrando en un servicio que **hemos pagado con anterioridad**, y del que no se está recibiendo la atención adecuada. Sólo me voy a referir a las incidencias que tenemos pendientes a día de hoy:

Número serie equipo: ZZZZ999999

Número de incidencia: 9999999999

Fecha de incidencia: 06/11/2006

Service Pack Tanaka Siegler Computers: "Service Pack 3 años. Servicio In-situ, respuesta siguiente día laborable, horario laboral local, válido en el país de compra para CINIC Edition.

A día de hoy, 9 de Noviembre, aun NO se ha puesto en contacto con nosotros el técnico.

Número serie de equipo: ZZZZ999999

Número de incidencia: 9999999999

Fecha de incidencia: 02/11/2006

Service Pack Tanaka Siegler Computers: "Extensión a 3 años In – situ. Tiempo de respuesta 24h CINIC EDITION"

Como he dicho, se pasa incidencia el día 2 de noviembre, la primera vez que se pasa un técnico por nuestras oficinas fue ayer día 8 de noviembre. Ahora estamos a la espera de piezas y que se pongan de nuevo en contacto con nosotros.

En ninguno de los dos casos se está ofreciendo respuesta en el tiempo estipulado en la GARANTÍA que tenemos contratada, 3 AÑOS IN SITU: RESPUESTA SIGUIENTE DÍA LABORABLE y RESPUESTA 24h.

Por tanto, ambos equipos deberían estar reparados, según las garantías que cada uno de ellos tienen. Decirles, que como me indican los operadores de soporte, no es problema mío que las piezas vengan de Alemania, si tienen dificultad en el tema de tiempos de recepción de las piezas que el cliente necesite, amplien el periodo de respuesta en sus garantías y entonces, yo como cliente, decidiré si la compro o no.

Sólo me queda decirles que estamos sufriendo unas grandes pérdidas económicas, no sólo contratando un mantenimiento que no se está ofreciendo, si no también haciendo que nuestra productividad se vea afectada por su falta de profesionalidad.

Sin más, y esperando la PRONTA RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS QUE INDICO, ASÍ COMO DE LAS POSIBLES QUE PUEDAN SURGIR, reciba un saludo.

Isabel Apellido Apellido
Dpto. I.T. Ideales Seguros
Tel. 91 999 99 99
Fax 91 999 99 99
apellido@correo.com

ELM-74

14/11/2006 13:35 ASOC FISIO - 9999999999

NUM505 01

FAX**DE:** FERNANDO APELLIDO APELLIDO**PARA:** TANAKA COMPUTERS SIEGLER**ATENCIÓN DE:** DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES, **FAX: 90299999****FECHA:** 10 de noviembre de 2006**Marca:** MILENA Tanaka-Siegler-portátiles**N° de Serie:** ZZZZ999999**Modelo:** Z9999Z

Estimados Sres.

Por el presente escrito quiero presentar reclamación para que me reemplacen el producto anteriormente descrito.

Es un portátil que ha dado problemas desde el mismo momento de su adquisición ya que como podrán observar en sus archivos, lo han intentado reparar tres veces en apenas un año.

1ª Reparación el 24/05/2006 el equipo se calentaba y el teclado no funcionaba bien (teclas ALT, WIN, y barra espaciadora)

2ª Reparación 31/05/2006 el equipo se seguía calentando, lo reparan, pero el teclado sigue sin funcionar bien, además de un puerto USB empieza a fallar.

3ª Reparación 02/11/2006 el equipo presenta desperfectos en la carcasa del monitor, fallos en el mismo puerto USB de la reparación anterior y el teclado sigue fallando como antes. Me entregan el equipo el 08/11/2006, habiendo reemplazado la carcasa del monitor, pero el teclado sigue igual, el puerto USB falla intermitentemente y además me lo entregan sin sonido en los altavoces.

Por ello les suplico me reemplacen mi portátil por otro igual al original o comparable, ya que este producto que adquirí nunca a funcionado bien a pesar de las numerosas reparaciones.

Atentamente,**Fernando Apellido Apellido,****Av Escarcha, 9. 9ºA****28529 Rivas-Vaciamadrid****Teléfono: 699999999**

ELM-75

14/11 2006 17:12 FAX 971999999

007 FORMENTERA

001

Gmail – Reclamación Ser Num: ZZZZ999999

Página 1 de 1

apellido <apellido@correo.com>

Reclamación Ser Num: ZZZZ999999

apellido apellido@correo.com

Tue, Nov 14, 2006 at

2:02 PM

To: cac@tanaka-siegler.com

Cc: reclamaciones@tanaka-siegler.com

Les envío de nuevo una reclamación, con motivo de mi solicitud de sustitución del ordenador (Ser Num: **ZZZZ999999**) por uno nuevo, puesto que la última vez el servicio técnico me lo devolvió indicando que se trataba de un problema de software. Tras usar el ordenador veces contadas desde que me fué devuelto, he tenido de nuevo el mismo fallo, el ordenador se apaga. Incluso tratando de instalar el sistema operativo. Establecí contacto telefónico con David Apellido de Tacatac SL, quien muy amablemente me dedicó el tiempo necesario para, tras realizar ciertas comprobaciones, concluir que todo apunta a que se trata de nuevo de el ventilador, como pueden observar, este componente fue sustituido en la incidencia 9999999999 y de nuevo en la 9999999999.

Como pueden contrastar en las incidencias, han sustituido HDD 2 veces, ventilador 2 veces, batería y LCD. El ordenador ha sido enviado 7 veces al servicio técnico, de modo que el tiempo efectivo de disfrute del ordenador se ha visto ampliamente mermado, esto, si se tiene en cuenta que el portátil es una herramienta de trabajo y debido al volumen de este, podrá entender que esta situación se ha convertido en una pesadilla.

Les solicito se pongan en contacto conmigo en un plazo de una semana, de lo contrario me reservo el derecho de emprender las pertinentes acciones legales. Les haré llegar el presente escrito por correo electrónico, por fax, así como por correo certificado.

Un cordial Saludo

Pablo Apellido Apellido

Tlfno: 699999999

Mail: apellido@correo.com

Dirección:

007. Estrelles de les Illes Balears.

La Santa Sportiff

Carrer de Smirna

Edifici Mama, Bloc Toc, Locales 9 y 9

C.P.07860

Formentera, Balears

ELM-76

26/11 2006 17:11 919999999

TICKETT

PAG 01

HOJA DE ENVÍO DE FAX

PARA:

A la at, del Dpto de
RECLAMACIONES

DE:

Juan Apellido Apellido- 919999999
699999999
Butanera, 99 28024-Madrid
D.N.I. 999 99999A

ORGANIZACIÓN:

TANAKA-SIEGLER

FECHA:

16 de noviembre de 2006

NÚMERO DE FAX:

902999999

NÚM. TOTAL DE PÁGINAS INCLUYENDO LA CUBIERTA:

1

TELÉFONO:

Nº DE REFERENCIA DEL REMITENTE:

ASUNTO:

RECLAMACIÓN

SU REFERENCIA:

número de serie ZZZZ999999 URGENTE PARA REVISAR COMENTARIOS RESPONDA

RECICLAR

NOTAS Y COMENTARIOS:

Muy Sres. Míos:

Les envío este fax para presentarles mi INDIGNACIÓN ante uno de sus productos.

Hace un año adquirí un portátil TANAKA-SIEGLER en Mc Mix (**núm. de serie ZZZZ999999**) y desde que lo adquirí no ha tenido más que problemas, la batería se recalienta, la tarjeta inalámbrica no hace más que fallar ahora el teclado no funciona correctamente y el equipo no hace más que estar en el servicio técnico.

Encima quedan en venir a recoger el portátil a una hora y no se presentan, comprendo que Vds. tengan cosas que hacer, pero yo también tengo asuntos que atender y los tuve que posponer por esperarles, y no se presentaron, y ahora no se sabe cuando vendrán.

Yo compré el portátil para trabajar y todo el tiempo que el portátil lo tienen ustedes yo no puedo utilizarlo y son trabajos que pierdo y eso no me lo paga nadie.

No puedo comprender que un portátil nuevo **CON MENOS DE UN AÑO** no de más que problemas, pero esto me hace pensar que sus equipos no son del todo correctos y a la hora de volver a adquirir yo o algún conocido mío, algún producto TANAKA O SIEGLER no lo haga, puesto que estoy tan harta de que no funcione cuando lo necesito y que no de más que problemas que no se me ocurrirá pensar en otro equipo de esta marca.

Creo que se me debe una explicación del porqué este equipo no hace más que fallar, y considero que **por todo el tiempo y el trabajo perdido merezco una indemnización**, y no me refiero económica, sino a la sustitución del mismo por uno en buenas condiciones que me permita disponer de él en los momentos que tengo que desempeñar mi trabajo sin tener que pasar más por el servicio técnico (ni en persona ni por teléfono) y sino pues que no emitan equipos que no estén probados ni cumplan la ley de calidad porque solo perjudican a sus clientes y a su imagen.

Sin más que notificarles y a la espera de su respuesta, reciban un cordial saludo.

ELM-77

TARRAGONA

977999999

PAGINA: 1

martes, 28 de noviembre de 2006

**Att/ Departamento de Reclamaciones Tanaka-Siegler computers.
De: Patricia Apellido Apellido.**

Buenas tardes,

Me dirijo a ustedes solicitando la substitución del equipo marca Tanaka-Siegler, modelo Milena Z9999Z, n° de serie ZZZ9999999, herramienta habitual en mi trabajo, con los siguientes antecedentes.

- Fecha y lugar de adquisición: Octubre de 2.005, Centro Comercial Supercompra Tarragona, con la extragarantía de cuatro años.
- En fecha 21 de diciembre de 2.005 realizo el primer parte de incidencia (ZZZ 999999999), se substituye el disco duro del equipo.
- En fecha 19 de enero de 2.006 realizo el segundo parte de incidencia (ZZZ 999999999), se substituye el ventilador, la placa base y los altavoces del equipo.
- En fecha 12 de septiembre de 2.006 realizo el tercer parte de incidencia (99999999999), se substituye el ventilador del equipo.
- En fecha 17 de octubre de 2.006 realizo el cuarto parte de incidencia (99999999999), se substituye, de nuevo, el ventilador del equipo.
- En fecha 28 de noviembre de 2.006 realizo el quinto parte de incidencia (999999999999), en curso.

En caso de no ser atendida esta reclamación, me veré obligada a utilizar las vías legales establecidas en defensa del consumidor, reclamando además, los daños y perjuicios ocasionados en la realización de mi trabajo.

No duden en ponerse en contacto conmigo para cualquier consulta.

Tel: 699.999.999

apellido@correo.com

Saludos,
[Firma]
Patricia Apellido Apellido

ELM-78

29. NOV. 2006 19:59

CHT 9999

N°108

P. 1

[Logo] **Central Humana Terrenal**
Telefax

Fecha: 29 de NOVIEMBRE DE 2006

N° de Páginas (incluida ésta): 1

A:

**DEPARTAMENTO DE ATENCION AL
CLIENTE**

Empresa:

TANAKA SIEGLER S.A.

N° de Fax: 902999999

N° de
Teléfono: 902999999

De: MANUEL APELLIDO APELLIDO
APELLIDO

Departamento: CLIENTE

FAX:

N° de Teléfono: 699999999 Y
919999999

RECLAMACIÓN INCIDENCIA 999999999999

BUENAS TARDES:

Les adjunto en este FAX reclamacion que LES DIRIJO A UDS, por email en el día de hoy.

A la espera de que en plazo máximo de 24 horas Uds, esten en disposición de darme alguna solucion o explicación, les envié expresamente los motivos de esta reclamación en el correo electrónico mencionado.

Estoy en la confianza de que no debemos usar otros medios para esta solución.

A la espera de sus noticias

**MANUEL APELLIDO APELLIDO APELLIDO
TF 699999999**

[Firma]

29. NOV. 2006 19:59

CHT 9999

N°108

P. 1

Página 1 de 1

Buenas Tardes:

Me he decidido a enviarles esta nota, de la que lamento dirigirles una queja hacia su Empresa como causa de dos motivos:

1) Por estar insatisfecho con el producto que compre hace un año TELEVISOR LCD 32" Serie ZZZZ999999-9Z9 y por el que tuve que dirigirme a su dpto de "Help Desk" en Madrid porque tengo problemas de visión en la pantalla de este televisor. Lógicamente como aún el producto está en garantía me recomendaron su recogida hace ya 15 días. En mi domicilio para intentar arreglar esta incidencia.

2) Desde la semana pasada se pusieron en contacto conmigo para recoger dicho producto el día 24, posteriormente me indican el día 27 y ante la no asistencia del servicio responsable de la recogida, me indican que el día 29, es decir hoy en el intervalo de 16,00 a 18,00 horas.

Como se podrá Ud suponer tampoco hoy cumplen con este servicio, es la causa por la que lamentablemente me comunico con su departamento a fin de requerirle e insistir en la solución que claramente ya me está afectando por la compra de un producto de su marca. Además de indicarles que también me han ocasionado trastornos personales y profesionales al tener que esperar que Uds, recogieran el producto y no lo han realizado. Es importante que Uds, esto lo conozcan.

Cuando responsables de la empresa TEMPERA (TEMP), aparte de amigos personales, me confiaron a su marca como prueba de fiabilidad, seguridad, atención y etc... me he sentido muy seguro, ya que la Marca TANAKA, hoy me representa grandes garantías. Estoy seguro que este tipo de acciones que esta ocurriendo en mi caso no corresponde con la identidad de su empresa.

Si bien es habitual en otros caso poder contactar con el cliente explicándole los motivos por los cuales no es posible comprometerse en un momento dado con un servicio. Esta acción en mi opinión también enaltece la marca de una Empresa.

Estoy convencido que uds podrán todos los medios necesarios para resolver cuanto antes esta incidencia y evitar cualquier otro medio que entre cliente y uds, nos podamos sentir perjudicados.

Nuevamente indico mi dirección y contacto:
C/ Muchamiel numero 99 9 letra B en Madrid
Tf 699999999 y 919999999

Espero pronto (24 horas), recibir sus noticias, agradeciéndoles su dedicación en este asunto.

MANUEL APELLIDO APELLIDO APELLIDO
99999999A

ELM-79

04-DIC-06 19:10

AJA

919999999

PAGINA: 1

EDITORIAL AMÉRICA [LOGO]

Número de páginas

TOTAL: 5

C/ Tintero, 9.
28224 Pozuelo de Alarcón. Madrid
E-mail: apellido@correo.es
Fax: 91.999.99.99
www.web.es

**Sr. Director del
Centro de Reparación de Portátiles de
TANAKA SIEGLER
Avda. Corzos, 99 Edificio Cerdeña
MADRID**

Referencia: N° de cliente 999999999

Pozuelo, 4 de diciembre de 2006

Muy Sr. mío:

Siguiendo sus instrucciones, comunicadas vía llamada telefónica en la mañana de hoy, paso a exponerle lo siguiente:

1. Con fecha de 14/0172006, adquirí el portátil TANAKA SIEGLER, Modelo: ZZZ:ZZZ-999999-999, N° de serie: ZZZZ99999 (Milena ZZZ 99 zzzzz) en el establecimiento PESETA de Majadahonda.
2. Algún tiempo más tarde, **(18-4-06)** el aparato comenzó a fallar y se bloqueó definitivamente, por lo que hubo que enviarlo a reparar al CENTRO DE REPARACIONES DE PORTÁTILES EN GARANTÍA de Tanaka Siegler.
3. Fallos y bloqueos semejantes se produjeron en las dos ocasiones siguientes: **El 4 de mayo y el 7 de julio**; lo que me obligó, de nuevo, a enviar la máquina a ese Centro de Reparaciones.
4. Debido a los enormes prejuicios que esta incidencia produce en una empresa como ésta, una editorial, en esa última ocasión les envié un escrito solicitando el CAMBIO DEL ORDENADOR PORTATIL POR OTRO DE SEMEJANTES PRESTACIONES (o de mejor CALIDAD), sea AMD o Intel. El ordenador fue reparado pero no cambiado. (De este escrito se adjunta fotocopia).
5. El pasado 1 de diciembre, el ordenador portátil de nuevo "fracasó" y se bloqueó, interrumpiendo la corrección de estilo de un libro que debería ser publicado a finales del presente mes de diciembre. Mañana, martes, vendrán de nuevo a recogerlo a través del servicio de transporte que ustedes tienen previsto.

04-DIC-06 19:10

AJA

919999999

PAGINA: 1

6. Ante la continuada y sistemática interrupción y bloqueo de este ordenador, y debido a los presumibles perjuicios económicos que esta circunstancia produce en nuestra empresa, aconsejado por la asesoría jurídica de nuestra editorial, iniciamos un procedimiento judicial contra la empresa que nos vendió tan infausto aparato, la tienda de informática PESETA, de Majadahonda (Madrid), procedimiento que comenzó con la cumplimentación de la HOJA DE RECLAMACIONES que nos sirviera de base para entablar los subsiguientes procesos jurídicos, después de haberlo anunciado a la Oficina Municipal (Departamento de Defensa del Consumidor) del Ayuntamiento de Majadahonda. (De esta hoja se envía fotocopia).
7. Una vez cumplimentado el citado impreso, el responsable de PESETA nos comunica que no les corresponde a ellos el cambio de un ordenador inoperante por otro que funcione, sino al **FABRICANTE del mismo, TANAKA-SIEGLER**, por lo tanto nos dirigimos a usted para solicitar que EL CITADO ORDENADOR SEA CAMBIADO POR OTRO que pueda compensar el importe de su compra y los gastos y perjuicios que para nuestra empresa Editorial representa el bloqueo y retraso de la edición de algunos de nuestros libros.

A la espera de recibir una respuesta positiva a nuestra demanda, lo que en justicia nos corresponde, aprovecho la ocasión para saludarle.

[Firma]
Ángel Apellido
Director

[Logo]

ELM-80

7-DIC-2006 19:31 DE: IMPORTAXTAX S.L. 959999999 A: 090290313 P.1

CARLOS APELLIDO APELLIDO
C/ Santalucía 99 99
21.600 Valverde del Campo (Huelva)

Tel. 699 99 99 99
Fax 959 99 99 99

Fax

De: CARLOS APELLIDO APELLIDO
Para: TANAKA SIEGLER COMPUTERS
A/A: JAVIER
Fax: 902 999 999
Fecha: 07/12/2006
Asunto: RECLAMACIÓN

Estimados Sres.

El pasado mes de abril adquirí en Electromark Sevilla una ordenador portátil de su marca, concretamente un MILENA-Z 9999, número de serie ZZZZ999999. Después de tres meses de repente el ordenador no enciende, con lo que lo llevo a la tienda y se envía al servicio técnico de Tanaka Siegler. Un mes más tarde me devuelven el ordenador con la placa base sustituida.

Tras dos semanas de uso, de nuevo da el mismo fallo, es decir, no enciende. Vuela al servicio técnico, otro mes de espera, y de nuevo la placa base sustituida.

Hace dos días que lo tengo de nuevo, y de momento consigo encenderlo todas las veces, pero curiosamente ha dejado de funcionar un puerto USB, programas a los que accedía sin problemas ahora no consigo abrirlos pues se queda bloqueado, y lo que es mas grave, nada mas abrir la unidad de DVD sale rodando un tornillo que prefiero no pensar de donde puede ser. Como anécdota puedo comentarles también que tiene hasta un pequeño arañazo, suerte que aún esta con todos los protectores...

En fin, como comprenderán mi situación es bastante angustiosa en cuanto al citado equipo pues ya me ha ocurrido que al introducir datos relativos a mi trabajo me he quedado más de un mes sin ellos a fallar el éste y tener que llevarlo al servicio técnico.

Tras conversación telefónica con su servicio técnico se me ofrece la posibilidad de llevarlo de nuevo a reparar con el consiguiente perjuicio para mi de tener que estar sin utilizar durante otro mes un equipo que sin apenas uso se esta quedando obsoleto, por no mencionar la desconfianza que me ha generado el servicio técnico de Tanaka Siegler, así que espero que se me de una solución alternativa a la que se me ha propuesto, no ya por los inconvenientes que la compra de un equipo de su marca me está ocasionando, sino por mantener el buen nombre de Tanaka Siegler.

Sin otro particular aprovecho la ocasión para saludarle atentamente.

ELM-8107/12 '06 JUE 19:46 FAX 969999999
GECC ABOGADOSMISTERI
96 9999999001
P:01

Mark Allan Apellido Apellido
Ctra despejada n° 99 pta 9
Quart de Poblet(Valencia) C.P(46930)
N° DE AVISO:999999999999

Valencia, a 7 de Diciembre de 2006

A/A Departamento comercial de TANAKA-SIEGLER:

Con relación al equipo portátil TANAKA-SIEGLER, MODELO MILENA Z9999Z, adquirido por quien suscribe en ELECTROMARK CAMPANAR, de Valencia, en fecha de 17 de diciembre de 2005, he de manifestar mi disconformidad con el bien referenciado por no ajustarse éste a lo descrito en el art. 3. 1, letras b) y d), de **Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo**, a los efectos previstos en dicha **Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios** y demás concordantes.

En concreto, el bien objeto de la incidencia, adquirido en fecha de 17 de diciembre de 2005, presentaba un fallo de un píxel de la pantalla que se manifestaba al encender el equipo y aparecer un punto verde en dicha pantalla. Se presentó la queja en el establecimiento donde fue adquirido ELECTROMARK CAMPANAR, el cual procedió al cambio del equipo en fecha 18 de diciembre de 2005. Posteriormente ese nuevo equipo sufrió una avería el 17 de octubre de 2006 que afectó al disco duro, en concreto salía una pantalla de Windows azul que indicaba "posible dañado disco duro" y al intentar formatearlo continuamente seguía saliendo el mismo error. Contacté con el servicio técnico de Tanaka-Siegler, quien procedió a la sustitución del disco duro con fecha 17/10/2006 (n° aviso:999999999999).

A mayor abundamiento, quien suscribe ha percibido que el ventilador del procesador actúa con demasiada frecuencia, lo cual es indicativo de un sobrecalentamiento anormal del procesador o placa. Ello ocasiona el que los componentes funcionen a una temperatura inadecuada, acortando con ello la vida útil de los mismos.

Por todo lo expuesto, quiero dejar constancia de la falta de calidad del portátil TANAKA-SIEGLER, MODELO MILENA Z9999Z adquirido por quien suscribe en ELECTROMARKCAMPANAR, en Valencia, el 18 de diciembre de 2005, acogiéndome a los derechos y beneficios otorgados por la **Ley 23/2003, de 10 de julio**, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, a los efectos previstos en dicha Ley, en la **Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios** y demás normas concordantes quiero dejar constancia de los acontecimientos acaecidos en el plazo inferior de un año, para preveer la cobertura de posibles averías futuras de esta índole o de otras, habiendo quedado demostrado con los hechos la falta de calidad de sus equipos y previniéndoles de mi absoluta disponibilidad a emprender las acciones legales para defender los derechos otorgados en la legislación precitada en el caso que fuera necesario.

Atentamente

[Firma]
Fdo: Mark Apellido

ELM-82

14/12/2006

12:45

959999999

TROZZE

PAG. 01

Ecija-14-Diciembre-2006

Muy Sres míos:

Me dirijo a Uds. Para comunicarles que el día 9-Enero-2006, compramos un C.P.U. Tanaka mondeo en Supercompra Puente Genil y a solo 15 días de su compra, tuvo que ser intervenido por Uds. Así ha ido sucediendo ininterrumpidamente con un total de 4 averías y siempre por el mismo motivo y siempre haciendo un buen uso del mismo. Es incomprensible. Y puesto que hoy mismo se ha vuelto a estropear. Les pido y les reclamo la sustitución de un CPU. Nuevo, pues está claro que el problema es que ya salió defectuoso de fábrica y por mucho que lo intenten reparar más tarde o más temprano volverá a fallar.

Confío en que siendo una buena marca como es Tanaka, sepan reconocer sus errores, y cambiando el CPU den por zanjado el asunto.

Angeles Apellido [Nombre legible en firma]

ELM-83

14-12-2006

17:21

DE-CENOSSA +34-919999999

T-035

P.001/003

F-955

CENOSSA [LOGO]

SUMINISTROS INTEGRALES PARA OFICINA

FAX

EMPRESA.
TANAKA-SIEGLER

DE:
CENOS, SA

PERSONA DE CONTACTO:

NOMBRE DEL REMITENTE:
MARIO APELLIDO

PAGS. (PORTADA INCLUIDA):
3

TELEFONO DE CONTACTO:
91 999 99 99

FAX:
902999999

FECHA:
14.12.06

FAX CENOS, S.A.
91 999 99 99

ASUNTO: Reclamación

UN SALUDO,

CENOSSA

Walkerr, 33-35 – 28034 MADRID -Centralita 91 999 99 99 - 91 999 99 90
www.web.es - apellido@correo.es - - apellido@correo.es

14-12-2006

17:21 DE-CENOSSA +34-919999999

T-035 P.002/003

F-955

CENOSSA [LOGO]

SUMINISTROS INTEGRALES PARA OFICINA

Estimados Srs.

Nos ponemos en contacto con ustedes para expresarles nuestro malestar con el sistema de su servicio técnico. Indicarles que al día siguiente de instalar un ordenador tanaka-siegler al director de nuestra empresa, tuvo un problema de hardware y dejó de funcionar. Nos pusimos en contacto con ustedes hacia el 28 de noviembre, en un principio nos pretendieron explicar que el problema de nuestro ordenador era el sist. Operativo (WINDOWS XP) que ustedes venden conjuntamente con la CPU de su marca y que no se hacían cargo debido a que era problema de Windows, SI NO SE QUIEREN HACER CARGO DE ESTO, NO LO INCLUYAN CON SUS ORDENADORES. Siendo probablemente un fallos de placa base o disco duro. Después de un largo rato, pude convencer a un teleoperador que el problema era del hardware de tanaka-Siegler. Dicha persona me dio un n° de incidencia y me comentó que se pondrían en contacto con nosotros el servicio técnico.

Hoy es día 13 de diciembre y el director de CENOSSA sigue sin un ordenador que sólo llegó a funcionar un par de horas.

14-12-2006

17:21 DE-CENOSSA +34-919999999

T-035 P.002/003

F-955

CENOSSA [LOGO]

SUMINISTROS INTEGRALES PARA OFICINA

También sobre el mismo ordenador, el ratón cuando lo ponías hacía un corto en la CPU y se apagaba. También nos abrieron una incidencia y nos dijeron que vendría un mensajero a recoger el ratón y dejarnos uno nuevo. A día de hoy seguimos esperando.

Nº de incidencia: 999999999

Nº de incidencia: 999999999999

MariO Apellido Apellido
En Madrid a 14 de diciembre de 2006

ELM-84

14/12/2006

13:48

94

9999999 C.ALEGRÍA 9 0902999999

NUM128

01

ASUNTO PORTATIL DE MATOLA APELLIDO APELLIDO
RECOGIDO EN LEON HACE +- 25 DIAS

Nº 999999999999

FECHA DE ENTREGA 1 SEMANA +-

HE HABLADO CON 8 telefonos +- PARA INTENTAR RECLAMAR O DE
ALGUN MODO SOLUCIONAR EL TIEMPO QUE LLEVA SIN PORTATIL
CON OTRO O CON SOLUCION POSIBLE

EL PORTATIL LLEVA SIN FUNCIONAR +- 3 MESES. PARA QUE SE LO
RECOGERIAS HABLAMOS CON UN MONTON DE TELEFONOS HAC 1
MES +- HASTA QUE LO RECOGIERON Y 25 DIAS +- DESDE QUE LO
RECOGIERON

¡QUE SERVICIO!

¡QUE SOLUCIONES!

Tel. 699999999

ELM-85

LEGANES, 19 DE DICIEMBRE DEL 2006

A la atención de Tanaka Siegler:

La usuaria, Carmen Apellido Apellido, del ordenador SER.NR.ZZZZ.999999 MILENA, quiere poner una reclamación a la empresa mencionada, debido a las tres averías seguidas que ha tenido el equipo, adquirido por la clienta el día 15 de septiembre del 2006, ya que la primera fue el día 21 de noviembre, la segunda el día 4 de diciembre y la tercera el día 18 de diciembre de 2006, pudiendo haberlo usado, tan sólo tres días después de entregarlo a la clienta, del supuesto "arreglo" en cada ocasión.

De todas formas, la empresa ya tiene constancia de todos estos datos, pero para que les conste también por escrito firmo este documento que les envío por fax.

TELÉFONO DE CONTACTO: 699 99 9999

[Firma]
CARMEN APELLIDO APELLIDO

ELM-86

22/12 2006 10:00 FAX

ALCALA

001/002

**A la atención del departamento de reclamaciones
TANAKA:**

Les adjunto copia de la hoja de entrada para reparación de un ordenador portatil ZZZ MILENA Z9999 CON N/S: ZZZZ999999, a Carpem (Barcelona)

para comunicarles la incompetencia y falta de seriedad en dar respuesta y en solucionar la demanda de reparación o cambio de máquina que como pueden comprobar ya hace tiempo que nos corresponde.

Esperamos de su parte la profesionalidad que al comprar el ordenador suponíamos de su empresa y les rogamos que nos informen de cómo y cuando nos haran llegar un ordenador de las mismas características:

PROCESADOR: Intel Pentium Centrino a 2GHz

MEMORIA RAM: 2GB

Disco duro: 100 GB

Para comunicaciones urgentes: Maria Apellido Apellido.
699 99 99 99

ELM-87

27/12/2006

11:55

919999999

PAG. 01

Att. departamento de reclamaciones tanaka-siegler
Nº Avería: 999999999999

Mi última reclamación por escrito la hice el día 18 de diciembre, hoy es el día 27 y mi problema sigue sin solucionarse. He seguido reclamando telefónicamente el cargado del portatil un día si otro no, ayer día 26 fué la última llamada que hicimos, y como siempre me dicen que ha salido ya el reparto.

Esta respuesta la llevo escuchando desde el día 30 de noviembre, hemos querido hablar con algún responsable y me dicen que no pueden atenderme, me cogen el teléfono y me dicen "mañana nos podemos en contacto con usted" y esto no sucede. ¿Se están riendo de nosotros? ¿Es tan complicado que me mande un cargador aunque no sea el mío?
Como empresa y trato al cliente tanaka deja mucho que desear y como visto lo ocurrido y no voy a conseguir nada con esta reclamacion voy a notificarlo a consumo.

Un saludo

ELM-88

27/12/2006

19:05 +34-9-948152513

SALCEDOS

PAG. 01

Att. Javier

Estimados Sres:

Mi ordenador, adquirido en PESETA Pamplona con fecha 30 de diciembre de 2005, se estropeó a principios de este mes.

Después de consultar con la tienda y de descartar problemas de software, PESETA me facilitó su número de atención al cliente 902999999 para que pudiera realizarse la reparación dentro del plazo de garantía. Llamé el día 13 de diciembre a dicho teléfono. Me atendió un agente que se identificó como JAVIER y me indicó que debía enviar a su atención, al n° 902999999, un fax con la factura de compra del equipo, mi nombre, teléfono de contacto y n° de serie del equipo; y que una vez recibido el fax, él se pondría en contacto conmigo.

Así lo hice y al día siguiente, 14 de diciembre, envié un fax desde el n° 999999999 (Gobierno de Navarra Dpto de Educación), a la atención de JAVIER, con la factura requerida (PESETA 9-9999999) y los datos siguientes:

Teresa Apellido Apellido

Tfno de contacto 699999999 o 948162299

N° de serie ZZZZ999999

Dicho fax fue correctamente recibido tal y como consta en el reporte de TX n° TX/RX 9999.

Dado que JAVIER no se ponía en contacto conmigo, el día 15 volví a llamar al teléfono indicado y a hablar con él, facilitándole los datos del fax enviado. A los pocos minutos JAVIER me llamó y le expliqué en qué consistía la avería (el ordenador no se iniciaba en el modo normal, o al poco de iniciarse aparecía un cuadrado rosa en el puntero del ratón y la pantalla se quedaba negra; además la grabadora del dvd daba continuamente fallos de grabación). Me indicó que en 10 días aproximadamente un técnico se pondría en contacto conmigo para hacer la reparación en mi domicilio.

Siendo que ya han pasado los días y que nadie se ha puesto en contacto conmigo, hoy, día 27 vuelvo a llamar al teléfono de atención al cliente y me atiende un agente que se identifica como JESÚS. Me dice que nada saben del asunto y que lo único que puedo hacer es volver a enviar el fax con la factura y los datos nuevamente a la atención de JAVIER.

La situación para mi, como cliente, es de absoluta indefensión y claramente abusiva, ya que no consigo que se reconozcan y atiendan las gestiones anteriormente realizadas y no hay ninguna garantía de que el nuevo fax que me solicitan sea atendido.

Dado, además, que el periodo de garantía del equipo está próximo a expirar, envío la presente reclamación SOLICITANDO que se pongan en contacto conmigo en los teléfonos arriba señalados para indicarme el modo en que efectuarán la reparación del equipo conforme a las condiciones de la garantía en el plazo más breve posible.

Adjunto copia de la factura de compra, mi nombre y teléfono de contacto y el número de serie del equipo.

Atentamente

Teresa Apellido Apellido

Pamplona a 27 de diciembre de 2006. [Firma]

ELM-89

Fecha: Wed, 27 Dec 2006 14:46:37 +0100 (CET)

De: alberto sosa apellido@correo.es

Asunto: RECLAMACION EN REFERENCIA AL SERVICIO TECNICO

Para: cac@tanaka-siegler.com

Buenas tardes,

me pongo en contacto con ustedes para expresar mi queja en relación a la actuación y trato por parte de su Servicio Técnico Oficial en S/C de Tenerife.

El pasado día 23 de Noviembre entregué en depósito en las instalaciones de Canarias Servicios S.L., SSM de Tanaka-Siegler en la provincia de S/C de Tenerife, un equipo PDA Pocket ZZZZ Z999 en garantía de reparación.

Habiendo llamado unos días después para interesarme por el estado de la reparación, se me comunica que la PDA había sido sustraída de sus instalaciones junto con otros equipos. NO se me comunicó por lo tanto dicho robo, sino que por el contrario, me di por enterado por una llamada espontánea por mi parte. Desde esa fecha me han remitido para la resolución de esta situación a su oficina de Las Palmas de Gran Canaria (tfno. 902 999 999). Desde esa fecha hasta la fecha de hoy he tenido que ponerme en contacto con dicho número en más de diez ocasiones con el consiguiente coste económico para mí, ya que no es un número gratuito ni mucho menos. En todo este tiempo no he recibido ninguna llamada por parte de esa empresa ofreciéndome una solución, sólo excusas cuando yo llamo.

Este equipo me es imprescindible en mi trabajo diario por lo que me está ocasionando un grave perjuicio. Con fecha 14 de diciembre pasado remití fax a esta empresa proponiendo el abono en mi cuenta del importe de la factura de la compra del equipo para adquirirlo de nuevo personalmente. No obtuve ninguna contestación.

En compensación por todos estos inconvenientes que se traducen en un perjuicio económico para mí al haber sufrido una gran pérdida de productividad en mi trabajo que depende en gran medida de este equipo, solicité que se me repusiera el equipo por un Pocket ZZZZ Z999, muy similar al Z999 que he perdido, pero actualmente en el mercado y con un precio inferior al de compra de mi equipo sustraído. Tampoco he obtenido respuesta en más de un mes que ha pasado. Puesto en contacto telefónicamente en el día de hoy (con llamada a mi coste), me comunican que sólo se me repondrá la Z999.

Por lo tanto, solicito sea solucionada esta incidencia a la mayor brevedad posible.

Las alternativas que propongo son:

- a) Abono en la C/C n°: 999999999999999999 de CAJA DE TENERIFE Titular: ALBERTO APELLIDO APELLIDO del importe de la factura de compra del equipo que se adjunta como anexo.
- b) Restitución del equipo por uno con características similares al sustraído pero de mercado. Aceptaré una POCKET ZZZZ Z999, pero no un equipo que ya está obsoleto como la Z999. (no tiene Bluetooth).

Esperando sea atendida esta reclamación y esperando su pronta respuesta, se despide atentamente,

ALBERTO APELLIDO APELLIDO

TFNO: 699 999 999

apellido@correo.es

C/ Segre 99 38280 S/C DE TENERIFE

ELM-90

03-ENE-2007 20:27 DE TERSAXV S.L. A 902999999

P.01/01

FAX

Para: TANAKA ESPAÑA SERVICES S.A: DPTO. DE RECLAMACIONES	De: EXPEDITO APELLIDO APELLIDO (Móvil 699 999 999 de 9.00 a 14.00) (Fijo 918 999 999 Tardes)
Fax: 902 999 999	Fecha: 03/01/07
Teléf.: 902 999 999	Pág.: 1/1
Ref.: RECLAMACIÓN	CC:

Comentarios:

Muy Sr./es. Mío/s:

Me dirijo a ustedes para ver si de una vez por todas son ustedes capaces de solucionar el problema que tengo con mi CPU, del cual yo soy totalmente ajeno y les explico porque.

Con la ilusión y el esfuerzo lógico que supone comprarse un ordenador y después de esperar mucho tiempo, me decido a comprar una CPU de su marca Tanaka Siegler Modelo Mondeo R (N° Serie ZZZZ999999) el 27/09/06 en los grandes almacenes de informática PESETA de Nasika (Getafe). A los pocos días de disfrutarlo me doy cuenta que la CPU va mas lenta de lo que debería para sus características e incluso se queda colgada en varias ocasiones, es mas, me doy cuenta que en el arranque da un mensaje "CPU FAN ERROR". Con el lógico mosqueo por ser una **CPU nueva**, lo pongo en conocimiento de la tienda donde la adquirí y me remiten al servicio técnico. Pues bien, después de que el servicio técnico halla estado en mi domicilio en dos ocasiones para cambiarme el COOLER (05/12/06) y la PLACA BASE (28/12/06) el problema inicial persiste, además incrementado con el lógico cabreo que esto supone al no haber solucionado nada y encima darme evasivas diciéndome que tengo que cambiar denuevo el cooler. Yo he comprado una **CPU nueva** con el dinero que con mucho esfuerzo me ha costado ganar, como para que ahora me anden mareando de esta manera, por lo que les **exijo** que me cambien la **CPU defectuosa** por otra de iguales características pero **nueva** de manera inmediata, ya que yo no tengo la culpa de que los productos que ustedes fabrican no funcionen correctamente.

Sin otro particular, y esperando de ustedes una **respuesta urgente** a lo anteriormente expuesto, reciban un cordial saludo.

[Firma]

TOTAL P. 01

ELM-91

04-ENE-07

17:01

SSKKIYING

929999999

PAGINA: 1

Me dirijo a ustedes, ya que estoy esperando me solucionen una incidencia que tengo con el ordenador desde el 18/09/06. En esa fecha me puse en contacto con ustedes, para dar parte de una incidencia que tenia mi equipo con n° serie ZZZ 999999999. Tras mucho esperar, el día 23/10/06 por fin vinieron de la empresa Muro Electrónica Canarias, pero no me solucionaron el problema y de hecho, me dejaron el ordenador a cero y ni siquiera tenia el sistema operativo instalado.

Después de esto, llamé a dicha empresa, pero me comunicaron que ya habían cerrado la incidencia y que tenía que volver a darle parte yo a ustedes. Pues eso hice y ne enviaron esta vez a otra empresa, Tastac. Estos resultaron ser mas serios y pusieron bastante más de su parte en resolver el problema, además de detectar otro con los puertos USB. Solicitaron una pieza que faltaba y cual es mi sorpresa cuando me llaman nuevamente de Muro Electrónica Canarias, para venir a reparar la avería. Estos no saben ni siquiera decirme si la pieza que faltaba ha llegado o no, pero lo peor de todo, es que son muy poco serios, ya que quedan en llamarme un día para acordar una hora, y luego no me llaman. Esto ya me lo han hecho varias veces en los últimos días y he tenido que ser yo la que los llama a ellos. Después de esto, todavía se atreven a decirme que es que si no solucionan la incidencia esta semana, ustedes la cierran porque lleva demasiado tiempo.

He llamado al 902.999.999 y me han dicho que esto no es cierto. Me gustaría obtener una respuesta y además me gustaría que mi ordenador estuviese reparado lo más pronto posible, ya que llevo varios meses esperando. Me parece muy poco serio lo de esta empresa y no entiendo por qué han cambiado en medio de una incidencia cuando la otra empresa lo estaba haciendo bastante bien según mi criterio.

Por último decirles que por favor intenten que los técnicos se pongan en contacto conmigo si tienen intención de hacer su trabajo, ya que yo no los voy a llamar más ni por supuesto voy a estar esperando por si aparecen sin avisar.

Muchas gracias. Espero su respuesta.

Laura Apellido Apellido
99.999.999A

Tlf.: 929.99.99.99/699.99.99.99
Fax: 929.99.99.99

[Firma]

ELM-92

05-ENE-07 18:27

919999999

PAGINA: 1

Madrid, 5 Enero 2007

El portatil con número de serie ZZZZ999999, (os adjunto la factura de compra del dia 30 de Noviembre del 2006), dejo de funcionar el día 4 de Enero.

El portatil estaba encendido y funcionando en principio, correctamente, funcionaba con la bateria, cuando en un momento determinado se bloquea; no reacciona el teclado, y paso a reiniciarse con el botón de encendido, pero sucede que mantengo el botón entre 10 y 15 segundos hasta que el equipo reacciona y vuelva a arrancar, pero lo que muestra es un pantallazo azul con errores, que en pocos segundos se borra, seguido en vez de cargar el sistema operativo, lo que aparece en pantalla es la solicitud de una password de Bios, constato ademas cierto olor a quemado y un excesivo calor en la base del equipo, ya en frio y apagado el equipo, el olor perdura. Por todo lo expuesto anteriormente y dado que el tiempo de vida del equipo es de tan solo 34 días, solicito que sea repuesto por uno nuevo ya que el problema viene dado no por el uso sino que viene con defecto de fábrica. Quedo a su disposición para aclarar cualquier duda.

Mis datos:

MERCEDES APELLIDO APELLIDO

C/ CASTELLANA N°9-9ªA

[Firma]

28031 MADRID

TELEFONO: 699.999.999

ELM-93

05/01/2007

19:41

CAROLL

902999999

NUM784

01

Muy Señores Mios:

Les mando este fax a su departamento después de mantener una conversación telefónica con ustedes.

Pues tengo un equipo de ordenador portatil unos cuatro o cinco meses y me ha dado unos cuantos problemas, la semana pasada ya me arreglaron el ventilador y la grabadora y le pusieron unos nuevos y ahora al recibirlo lo hemos comprobado y al conectarlo encontramos mas problemas puesto que se apaga solo y les agradeceria que me envasen un equipo nuevo, ya que con este ordenador hemos tenido muchos fallos muy atentamente se despide de ustedes: Guillermo Apellido. N° de serie del equipo: ZZZZ999999
CLAVE MILENAZ-99999 N° del paquete que les he enviado=
999999999999

Les agradeceria que si se tubieran que poner en contacto conmigo lo hicieran através de estos numeros de teléfono:

Casa -> 9699999999

Móvil -> 6999999999

-> 6999999999

ELM-94

10/01/2007

12:01

+349-949999999

ELDANOVEL

PAG. 01

ERMUA 10/01/2007

ANTONIO APELLIDO APELLIDO
C/ANCHA 9 N°9 9DRCHA
ERMUA CP 48260 VIZCAYA
TELEFONO DE CONTACTO 949999999

RECLAMACIÓN A TANAKA COMPUTERS SIEGLER

EL ORDENADOR PORTÁTIL CON N° DE SERIE ZZZZ999999 DE PRIMER AÑO FUE REPARADO EN SEPTIEMBRE DEL 2006 DE CAMBIO DE VENTILADOR POR SOBRECALENTAMIENTO.

EN DICIEMBRE EL ORDENADOR PRESENTA LOS MISMOS PROBLEMAS (SOBRECALENTAMIENTO Y EL VENTILADOR NO SE SIENTE) LA GARANTIA PRESCRIBE POR UNOS DIAS Y USTEDES NO SE PRESONSABILIZAN. NO ENTENDIENDO COMO LA MISMA PIEZA PUEDE ESTROPEARSE DOS VECES EN EL PERIODO DE TRES MESES Y UNOS DIAS PUEDO ENTENDER QUE EL EQUIPO PRESENTE PIEZAS DEFECTUOSAS

RUEGO ME ENVIEN EL INFORME DE DICHA REPARACION JUNTO CON LA PIEZA DEFECTUOSA SUSTITUIDA.

ATENTAMENTE

[Firma]

ELM-95

10-01-2007

12:38

MELODIES

ZZZZ9999998 A 0902999999

PAG. 01

INGENIERIA APELLIDO APELLIDO S.L. con C.I.F. A-99999999 con domicilio en calle Neveras nº 99 de Elche, solicita:

Cambio de torre con el nº de serie ZZZZ9999Z, debido a que tras varias reparaciones sigue sin funcionar.

Los técnicos han venido hasta 4 veces, siendo el último el que ha dicho que es aconsejable cambiarla toda.

Es por ello que solicitamos cuanto antes se haga el cambio ya que es uno de los ordenadores de la red y nos hace mucha falta..

Atentamente:

[Firma]

965.99.99.99

699.99.99.99

ELM-96

11-ENE-2007 15:04 De: ALPIACE

959999999

A: 0902999999

P. 1/1

A/A DEL DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES DE TANAKA SIEGLER

Por la presente me dirijo a ustedes para expresarles mi reclamación sobre un ordenador portátil tanaka siegler con n° de serie ZZZ9999999. Dicho ordenador ya ha sido reparado 3 veces y vuelve a estar averiado, todo en el plazo de un año.

Me consta que son conscientes de mi problema, puesto que hace un mes se pusieron en contacto conmigo, proponiéndome volver a repararlo, me negué a ello ya que desde la primera avería se me informó que para poder cambiar el equipo por uno nuevo eran necesarios tres partes de reparación. Puesto que ya los tengo me negué a una nueva reparación. Me dijeron que en breve se pondrían de nuevo en contacto conmigo para darme una solución.

Ya ha pasado un mes y aun no he recibido respuesta alguna, y no estoy dispuesta a continuar con esta situación. Por ello me pongo de nuevo en contacto con ustedes para solucionar definitivamente el problema.

Por favor, es indignante esta situación, ya que tengo un ordenador desde hace uno año y dos meses y no lo puedo utilizar. Espero que se solucione todo lo más pronto posible sin tener que tomar otra serie de medidas.

Espero sus noticias.

Ana Isabel Apellido Apellido

ELM-97

16/01 07

MAR 11:05 FAX 919999999

ELLENNIKKA

001

Manuel Apellido Apellido, con domicilio a efectos de notificaciones en c/ Aires 9, 28001 Madrid, presenta la siguiente reclamación ante el servicio de atención al cliente de Tanaka Siegler :

El 4 de octubre de 2006, adquirí, en Peseta c/ Betanzos, Madrid, un portátil milena ZZZ9999, sn : ZZZZ999999, con los siguientes aplicativos preinstalados :

Windows XP, Antivirus norton con licencia de tres meses, Nero, Works y Cyberlink PowerDVD 6.0

Desde su adquisición no ha sido posible trabajar con dicho equipo toda vez que, según sus propias instrucciones, y ante la presencia de un virus, debía formatear el equipo nuevamente. Esto lo hice 8 veces y en todos los casos el antivirus Mcaffé detectó el citado virus, cuya eliminación anulaba el funcionamiento del PowerDVD. Tres meses mas tarde, en enero de 2007, el servicio técnico de Tanaka-Siegler, me comenta que el problema era otro, que consiste en una incompatibilidad del PowerDVD y el Mcaffé, por lo que debería elegir entre uno u otro. Formateado nuevamente el equipo y no instalando el powerDVD, el windows media, que es parte del sistema adquirido, no funciona. En concreto el audio en DVS. Sin embargo, instalando nuevamente el powerdvd, si funciona, pero el Mcaffé detecta el virus "hodll.dll", que ustedes mismos me indicaron en correo electrónico que era un virus y debía formatear nuevamente el equipo. Puesto en contacto nuevamente (y van ya 23) con el tf : 902999999, procedieron muy amablemente a colgarme y no dar más explicaciones sobre la solución a la incidencia técnica planteada al servicio de atención al cliente (sin comentarios).

Llevo tres meses sin poder trabajar con el equipo, por lo que solicito en plazo, en cumplimiento de lo dispuesto en la garantía, lo siguiente :

La devolución de equipo y el reintegro total del importe pagado (1399 €) :

Atentamente, Manuel Apellido. e-mail apellido@correo.es

En Madrid a 16/01/2007

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TANAKA.SIEGLER. FAX 902999999

ELM-98

16/01/2007

16:13

TECOSA - 00902999999

NUM148

01

**TELEFAX
FAX-MESSAGE**

A/To:	Empresa/Company: TANAKA SIEGLER	Nombre/Name: RECLAMACIONES N° tfno./tel.Nr.: fax-Nr.: 902999999 E-mail: r
De/From:	Gema Apellido	Sección/Dept.: Nombre: N° tfno./tel.-Nr.: 699999999 N° fax/fax-Nr. :
Fecha/Date :	16/01/2007	<u>N° de páginas /Nr. of pages: 1</u> (inc. Portada/incl. cover sheet)

Me dirijo a ustedes para exponerles los problemas que he tenido con la TV de plasma desde que la compré:

Aproximadamente en el mes de julio, compré una TV de plasma, MIRANDA zz-99 (n° de serie: ZZZZ999999), a través de ventajas de empleados de mi centro en Siegler (Tres Cantos), a los pocos días la tuve que embalarla y traerla a mi centro de trabajo porque no se veía bien y el sonido era defectuoso. Me la cambiaron por una nueva pero de un color diferente. La nueva que nos trajeron la probamos y aparentemente iba bien. No la hemos utilizado hasta entonces, y nos hemos dado cuenta que el sonido no esta bien, retumba y cuando subes el volumen se aprecia mas.Llamé al servicio técnico y me indicaron que la tenía que embalar, ponerle una dirección en la caja con el n° de incidencia (999999999999) y se la llevarían el viernes 12/01/07 de 16h a 19h, posteriormente en 10 días me la traerían con el informe correspondiente de las piezas y el detalle de la avería. Estuvimos esperando, a las 17h llamamos para confirmar que vendrían y nos lo confirmaron. A las 20h no habia venido nadie, tratamos de ponernos en contacto con el SSTT pero el horario de atención era hasta las 19h. Ayer 15/01/07 llame al servicio técnico solicitando que me pusieran en contacto con un responsable y me indicaron que me llamarían. Todavía no me han llamado. También me he puesto en contacto con la gestora de ventajas de empleados de Siegler y me indica que solo puede facilitarme el teléfono del servicio técnico. Además de su falta de formalidad y su servicio post venta, añadiéndole que es la segunda Tv que nos llega averiada, supongo que entenderán que no vamos a conformarnos con un producto reparado.

Solicito por tanto la devolución del impote abonado.

Ruego atiendan la reclamación y me contesten lo antes posible.

Muchas gracias,

Saludos cordiales

Gema Apellido
699999999

ELM-99

16-01-2007 12:03 FROM:

TO:

P:01

UNA RECLAMACIÓN

BARCELONA. 16-I-2007

Señores de TANAKA-SIEGLER:

Les escribo estas líneas (desde Barcelona) con ánimo de presentar una reclamación ante lo que considero una actuación realmente negligente con respecto a una avería de mi ordenador personal.

El pasado día 13-XII-2006 mi equipo, comprado en Marzo de dicho año, y por tanto aún en garantía, dejó de funcionar sin previo aviso. Tras repetidas llamadas al N° oficial de atención al cliente, la vigencia de mi garantía fue comprobada y se me dio el N° de incidencia 999999999999 (en sus archivos podrán comprobar la veracidad de mis palabras y el "historial" de lo sucedido en mi equipo). Se me envió a la empresa BMS, sita en la C. Senyera, 999 para que allí se efectuase la reparación pertinente, y ese mismo día (bueno, el 14) me presenté allí con mi ordenador.

Tras prácticamente un mes de retraso y continuas llamadas por mi parte (que siempre fueron respondidas con demoras ante supuestas nuevas averías) tuve que amenazar con presentar una queja para que, al fin, dos días después de mi llamada (el día 11, CASI UN MES ENTERO!!!) me avisasen de que mi equipo estaba reparado.

Ese mismo día lo recogí, lo conecté y pude disfrutar de él tan sólo unos minutos. De nuevo comenzó a bloquearse y fallar y no he podido volver a usarlo. De nuevo llamé al servicio técnico y se me dio el nuevo N° de incidencia 999999999996 (también pueden comprobarlo). Desde entonces estoy a la espera de que un técnico venga a arreglarlo, ya que sigue en garantía, aunque a este paso, y si las demoras siguen, va a pasar ya el tiempo de duración de la misma.

Considero que la respuesta ante mi problema ha sido absolutamente insatisfactoria. Llevo a estas alturas MAS DE UN MES sin poder usar mi ordenador, pagando una conexión a internet de la que NO puedo disfrutar y gastando mucho tiempo y dinero en llamadas (tanto al servicio técnico como a CRT) que no han servido para nada, lo cual me está suponiendo una considerable cantidad de molestias y perjuicios.

Creo que la actuación, especialmente de CRT, ante esta avería ha sido deplorable y confío en que la presente reclamación surta efecto y actúen uds. para arreglar lo antes posible mi equipo o, si el motivo de las averías es que ha salido delectuoso de fábrica, me lo cambien por otro idéntico (aunque en este caso perdería todos los programas y archivos que he ido reuniendo durante los meses precedentes) o se me restituya el dinero que pagué por él (algo que realmente no deseo. Lo que quiero es poder usar mi ordenador sin problemas).

16-01-2007 12:03 FROM:

TO:

P:01

Si veo que estas líneas no reciben respuesta y que las demoras siguen, me veré obligado a denunciar esta situación ante la oficina de defensa del consumidor, ya que según mi punto de vista es evidente la negligencia de la que estoy siendo víctima.

Sin más, me despido de uds. agradeciendo su atención y esperando que solventen mi problema lo antes posible.

Aunque me consta que en sus archivos encontrarán todos mis datos, les adjunto mi dirección y teléfonos de contacto.

Gracias por todo.

[Firma]

JUAN F. APELLIDO APELLIDO
C. AGIRON, 99-9º-9ª
08042 - BARCELONA

939999999

699999999

ELM-100

22/01/2007 21:00 916999999

URGENCIAS HF

PAG. 01/01

De: Jesús Apellido Apellido
DNI: 99999999-A
Teléfono: 699 999 999
Email: Apellido@correo.com

Código cliente: 999999999
Código incidencia: 9999999999
Aparato: Tanaka-Siegler Milena ZZZ 999
Id. Number: ZZZZ999999:

El día 23 de Noviembre adquirí un portátil MILENA ZZZ 999. Cual fue mi sorpresa cuando, al conectar el aparato a la corriente eléctrica para cargar la nueva batería, este no hacía nada por ello, es decir, no recargaba, y eso que lo dejé toda una noche.

Pero ese no fue el único problema, ya que, si ponía en funcionamiento el portátil, con la batería insertada en su posición, y conectado a la corriente eléctrica, tras pocos minutos de funcionamiento, el portátil se apagaba solo. Conseguí descubrir que esto ocurría solamente con la batería puesta en el ordenador.

Al día siguiente de la adquisición, me dirigí al establecimiento que me lo había proporcionado, y ellos dijeron que debía ponerme en contacto con Tanaka-Siegler, y así lo hice. Llamé por teléfono, y una persona tomó mis datos y me dijo que en 10 días alguien vendría a mi casa con una batería nueva y me la sustituiría por la defectuosa.

Como he dicho al comienzo, esto fue los últimos días de Noviembre. Tras llegar a mediados de mes y no recibir ni visitas de nadie ni llamadas, me pongo de nuevo en contacto con el servicio de atención al cliente y me dicen que la pieza está en tránsito, por lo cual espero una semana religiosamente. Tras esa nueva espera influctuosa, me conecto a internet para consultar el estado y veo que, ahora la incidencia ha cambiado de fecha y pone que yo di la avería el 21-12-2006 (casi un mes más tarde de lo que fue realmente) y, para colmo, pone que la pieza están esperándola.

Tras continuas llamadas semanales al Servicio de Soporte, tras cada una de las cuales el/la operadora me dice que reclamarán de nuevo la pieza, determino mandarles este escrito como reclamación de lo que me está pasando, pues me parece una falta de respeto al cliente que, habiendo adquirido un portátil totalmente nuevo, del que se supone existen piezas de recambio, lleve ya 2 meses para que me consigan una batería y poder hacer uso de la máquina de la forma en que está pensada, sin estar conectada a la red eléctrica.

Ruego me den ya una solución inmediata, aunque sea acudir a un Servicio técnico Oficial en el que me sustituyan en el momento la batería, porque sino tendré que acudir a la oficina del consumidor para poner la reclamación pertinente.

Un cordial saludo.
[Firma]

ELM-101

22-ENE-07

13:38

RENALIA

916004072

PAGINA: 1



INSTALACIONES AUTORIZADAS Y
TÉCNICOS EN MANTENIMIENTO DE
ELECTRICIDAD; CALEFACCIÓN Y
CLIMATIZACIÓN

Fecha: 22 de enero de 2007

Fax

Empresa: TANAKA SIEGLER

Nº Fax: 902999999

A/A: DTO. RECLAMACIONES

De: MAITE APELLIDO

Asunto:

Urgente Para revisar Comentarios Responda
Reciclar

Por medio de este documento, les comunico lo siguiente:

Hoy he recibido mi equipo procedente de sus talleres al que se le ha realizado la reparación nº 999999999999.

Les informo que el equipo viene con las patillas de la batería rotas y con un tornillo suelto que no rosca.

Esta es la tercera reparación que me realizan en 10 meses, y además en esta última me devuelven el equipo en malas condiciones.

Ruego contacten conmigo para la sustitución del equipo.

[Firma]

C/ Cable Nº 1. Pol. Ind. San Pedro. 28950 Moraleja de Enmedio (Madrid)
Tel: 919999999 Fax: 919999999 E-mail: Apellido@correo.com
www.web.com

ELM-102

13/01/2007

13:49

94 9999999

C.VELOCIDAD 9 - 0902999999

NUM292 01

TANAKA-SIEGLER

13/01/2007

13:49

94 9999999

C.VELOCIDAD

9 → 0902999999

NUM292 01

ORDENADOR COMPRADO EN RUTAS BARACALDO XII-05
(ADJUNTO DOCUMENTO COMPRA) NO FUNCIONA 4-XI-06
ME PONGO EN CONTACTO CON RUTAS PARA VER COMO SE
PUEDE SOLUCIONAR YA QUE EL ORDENADOR LO UTILIZA
MI HIJA YA QUE ESTUDIA EN LA UNIVERSIDAD DE LEON
DESPUES DE VARIAS LLAMADAS CONSIGO UN TELEFONO
902999999 (HABLO CONTIUANMENTE CON UN
CONTESTADOR) DESPUES DE VARIAS LLAMADAS
DESCUBRO QUE TENGO QUE TECLEAR
1º EL 3 Y LUEGO EL 1

SE RECOGE EL PORTATIL EN LEON 20-XI-06 (UN
TRANSPORTISTA) ~~EN NINGUN MOMENTO LE COMENTAN~~
DENTRO DE 7 Ó 10 DIAS ESTARA DE VUELTA EL PORTATIL.
AQUI EMPIEZA LA PESADILLA

40, 50, 60 ... LLAMADAS AL 90299999 DANDO SIEMPRE
EL N° DE REGISTRO PORTATIL 99000999999.
CONTESTACIONES VARIAS QUE FALTA UNA PIEZA, DOS,
TRES, QUE TIENEN QUE TRAER DE ALEMANIA
MAS TELEFONOS A LOS QUE HE LLAMADO

917999999

902999999

901999999

916999999

A ##### ## # RECLAMACIÓN POR FAX 902999999 (HE
RECIBIDO DISCULPAS)

EL 2-I-07 DECIDI QUE YA ESTABA BIEN LA
TOMADURA DE PELO, FUI A RUTAS, SE PUSIERON EN
CONTACTO CON TANAKA Y ME DIERON OTRO ORDENADOR
DESPUES DE TODO ESTO Y HABIENDOLO RESUMIDO
MUCHO RECLAMO

13/01/2007

13:49

94 9999999

C.VELOCIDAD 9 0902999999

NUM292 03

Y + IMPORTANTE

1º EL DISCO DURO YA QUE MI HIJA TIEN TODO EL 3º
CURSO DE CARRERA

2º COMPENSACION POR:

- LAS 40, 50, Ó MAS LLAMADAS REALIZADAS
- MUCHISIMO TIEMPO PERDIDO
- MUCHA TENSION, NERVIOS E IMPOTENCIA
- 2 MESES SIN PODER UTILIZAR EL ORDENADOR

SIN MAS: MI DIRECCION

VALEN APELLIDO APELLIDO

C/ SEPORTUREROS Nº 9-9A

CP 48920 PORTUGALETE

-VIZCAYA-

tel. 699999999

944999999

P.D. ESTO ESTA PUESTO EN CONOCIMIENTO DE
ATENCION AL CONSUMIDOR DE PORTUGALETE

ELM-103

ARCH NUM455 24.01. '07 11:38 ID:

FAX:

PAGIN 1

Jaime Apellido Apellido
Incidencia n°:999999999999
Teléfono: 699999999

24 de enero de 2007

Siegler Tanaka Computers

Estimado Sres.: el pasado día 09.01.2007 me recogieron mi ordenador con n° de serie ZZZZZ999999, por una avería del ventilador. En conversación telefónica mantenida el día 08.01.2007 me comunicaron que el plazo de entrega estaba como máximo en los 10 días hábiles.

Puesto de nuevo en contacto telefónico hoy día 24.01.07, pasado los diez días hábiles previstos, me comunican que mi incidencia no está todavía solucionada, no me dan fecha de entrega, ya que por lo que me dicen faltan piezas de repuestos, cosa ésta que me extraña tratándose de una gran multinacional, no ha habido una llamada de teléfono comunicándome esta incidencia y la moratoria en la entrega, puesto que el ordenador lo necesitamos para el trabajo de mi esposa.

Es más, este equipo lo adquirí a través de una entidad bancaria, en la cual trabajo y hemos vendidos un número considerable de ordenadores dándole una publicidad en garantía que a tenor de lo visto creo que me he equivocado.

Sin otro particular en espera de su respuesta, reciba un cordial saludo.

Fdo.: Jaime Apellido Apellido
[Firma]

ELM-104

26-01-07

11:56

->902999999

PAG. 01

D. PEDRO JESUS APELLIDO APELLIDO, CON D.N.I. 9999999 Y DOMICILIO EN C/CARBONERAS 26 SAN JAVIER (MURCIA)

El día 28 de Octubre de 2006 adquirí un equipo portátil milena ZZ9999 con n° de serie ZZZZ999999. Desde la fecha de adquisición este equipo y durante este breve periodo de tiempo ha pasado en dos ocasiones por su servicio técnico por diversos motivos. A fecha de hoy el equipo se encuentra de nuevo averiado con otros síntomas distintos y no me encuentro en disposición de enviarlo de nuevo a su servicio técnico a pesar de la eficiencia y rapidez de este asi como de la empresa de transporte con los cuales he quedado muy satisfecho. Tengo tres ordenadores y no soy experto en hardware pero conozco bastante bien el software y contemplo la posibilidad de que el equipo se encuentre defectuosos. Ruego comprendan que para mi es una molestia y una perdida de tiempo el enviarles continuamente un equipo de nueva adquisición con tan poco uso y tiempo de vida, y lo que conlleva el quedarme sin el equipo, generando seguramente para ustedes una saturación en el servicio técnico así como unos gastos de transporte mínimos. Tres averías en tan breve periodo de tiempo es demasiado para un equipo de estas características que, aunque siendo de su línea económica, en circunstancias normales seguramente tendría una larga vida sin el mas mínimo problema. El equipo se encuentra en perfecto estado sin un solo rasguño y con la cubierta protectora de la tapa superior para que entiendan el cuidado que se le ha dado a este material.

Por todo ello les solicito el cambio del equipo por otro similar o de similares características. Espero que una empresa de su nivel e importancia se haga cargo de mi situación y pueda resolverla a la mayor brevedad posible devolviéndome así la confianza que en su día deposité en ustedes al adquirir su equipo. Pueden ponerse en contacto conmigo en el teléfono 699999999 o a través del e-mail: apellido @ correo.com

UN SALUDO

San Javier a 25 de enero de 2007

[Firma]

FDO. PEDRO APELLIDO APELLIDO

TANAKA-SIEGLER ESPAÑA

ELM-105

ARCH NUMB 190

19.02. '07

ID:MMP

FAX:9199999999

PÁGINA 1/ 1

MMP TELEFAX

[Logo]

MMP Española, S.A.

Avda. Palangre, 15 - 28034-Madrid

Teléfono: 91 999 99 99; Fax: 91 999 99 99, Email: apellido@correo.com

De/Von: Miguel Apellido Apellido

No.:

Fecha/Datum: 25.01.2006

Total Pag./Seiten: 01

A/An: Misco- Att. D. Raul Apellido
Reclamaciones Tanaka Siegler

Estimados señores:

El día 1 de diciembre de 2006, adquirí un tarjeta pc card EUR Xrorr ISDN v2.0 con P/N: Z99999-Z9999-Z999 y S/N: 999.999999, la cual no funciona correctamente y me gustaría una solución para el tema; o bien el cambio de otra tarjeta o bien su reparación.

Esperando una respuesta, atentamente.

[Firma]

Miguel Apellido Apellido

ELM-106

18/04/2007 10:15 917999999

PAG: 01/03

A/A: Departamento de Reclamaciones. Tanaka-Siegler Computer
De: Juan Ignacio Apellido Apellido. C/ Nardo 58, 1ºA, 28030 Madrid. Tel.: 919999999
Fecha: 26 de enero de 2.007
Asunto: RECLAMACIÓN DE ASISTENCIA DE GARANTIA

El día 23/04/2.005 adquirí en *PESETA computer stores, gran group lol*, en la zona comercial *Majadahonda 2*, Madrid, CIF: A-99999999, una computadora portátil *Tanaka-Siegler Computer* modelo *Milena N 9999*, nº de serie: *ZZZ999999*. (Adjunto copia de la factura).

La carcasa presenta desde hace aproximadamente un año varias fracturas espontáneas progresivas. Las más importantes, pues actualmente impiden el uso de la computadora, están localizadas en las bisagras. Comenzaron como pequeñas líneas que fueron avanzando en superficie y profundidad hasta el estado actual, donde la carcasa aledaña a las bisagras está descompuesta en varias piezas rotas. Entiendo es por un defecto de origen en la calidad y el cálculo de las resistencias de los plásticos empleados en las zonas de mayor desgaste mecánico, tal y como queda indicado en la copia del peritaje de parte adjunto, realizado por perito judicial doctor ingeniero industrial. Otras fracturas en: marco superior de la pantalla, marco izquierdo del teclado, lateral derecho a la altura de puerto usb, lateral derecho a la altura de la salida de audio, parte trasera esquina inferior derecha y parte trasera a la altura de tornillo inferior izquierdo de la tapa mayor. La computadora no ha recibido traumatismo alguno. Su uso ha sido bajo, es una computadora que no uso por motivos profesionales, sino de ocio, en mi caso escaso en tiempo.

Entiendo, de acuerdo a las garantías de bienes de consumo legalmente vigentes en España, que el plazo de duración de la garantía es de dos años desde su entrega.

Antes de dirigirme a Uds. como fabricante lo he hecho al vendedor responsable ante el consumidor. Éste se ha negado a darme solución y ha derivado al fabricante. En cualquier caso, a instancia del consumidor, éste puede dirigirse directamente al fabricante para que subsane el defecto del producto, como así les solicito desde estas líneas.

Quedo en espera de su respuesta escrita a mi petición a la subsanación en garantía de los defectos de origen del producto arriba descritos, en el plazo de 7 días, tanto si es positiva como negativa. En caso contrario tomaré las medidas oportunas para defender mis derechos como consumidor.

Atentamente:

[Firma]

Fdo.: Juan Ignacio Apellido Apellido

ELM-107

27/01 2007 11:09 FAX 9199999999

X'Xtagge

001

Pablo Apellido Apellido
C/ Petra nº19 piso 9º C
28943 Fuenlabrada MADRID
Tel: 91 999 99 99
Tel: 91 999 99 96
Movil: 699 99 99 99

Me dirijo a ustedes para, por fin, si de una vez por todas, alguien lo suficientemente competente consigue darme algún tipo de explicación o información del paradero de mi ordenador. Que les fue enviado el día 29 de Noviembre con el siguiente número de reparación: 999999999999.

A los quince días de la recepción en sus talleres, me puse en contacto con la señorita Almudena, que me estuvo dando largas, hasta q un mes después habiendo llamado unas 5 veces, me comunican que se ha perdido, y que lógicamente la información grabada también. Pido algún tipo de información y me comentan, muy amablemente eso si, que ellos no tienen la culpa, después de otros dos días por fin me mandan las características de otro modelo similar para que de el visto bueno y me lo manden, lo elijo y me comentan que la entrega es inmediata. Una semana después vuelvo a llamar para ver la situación de mi ordenador y me vuelven a comentar que lo han mandado a otra administración, y que se lo tienen que volver a pedir. Después yo exijo que se me entregue el viernes 26, ya que viajo fuera de España y lo necesito, y como no podía ser menos, tampoco estuvo. El mismo viernes me tuve que comprar un ordenador nuevo, ya que lo necesitaba, puesto que el mío de entrega inmediata, esta dando vueltas por España. Exijo que se me de una solución inmediata y que me faciliten sus datos para presentar la correspondiente reclamación en la oficina del consumidor y todas las quejas que sean necesarias.

Pablo A.A

ELM-108

u

23/01/2007

02:21

944385438

TOCHSOS. BARAKALDO

PAG. 02/03

Baracaldo, 29 de enero de 2007

Queja sobre la reparación del equipo ZZZZ999999

Con fecha de 8 de Enero del 2007 llevé a reparar mi portátil debido a un fallo en la placa base. Este portátil que con tan solo 34 días de funcionamiento desde que lo compre, dejo de funcionar, siendo la avería de un calibre lo suficientemente importante (la placa base), os solicité un portátil nuevo y vosotros respondisteis que sois fabricantes y no vendedores y que por tanto solo es responsabilizais de la reparación, ahora bien mi portátil lleva esperando un mes desde que lo llevé al "taller" a que vuestro **stock de Alemania** tuviera la pieza y parece que seguiré esperando hasta no tengo ni idea de cuanto, me gustaría saber como se compensa el tiempo de espera ya que es un portátil nuevo y que se devalúa día a día. La garantía es de dos años y de momento llevo gastada un mes pero sin haber usado el equipo. La GARANTIA es vuestra responsabilidad y exijo o que cumpláis o que me deis una solución.

Os adjunto fotocopia de la compra del equipo y fotocopia del servicio de reparación.

Datos del equipo: Portátil Milena Intel core 2 duo
Numero de Serie: ZZZZ999999

Datos de contacto: Mercedes Apellido Apellido
C/ Puente, nº 9 – 9D
48.901 – Barkaldo
Telefono : 699.999.999

[Firma]

Fdo. Mercedes Apellido Apellido

ELM-109

31/01 07

MIE 18:14

FAX 34 93 999 99 99

NONIA RES

001

Montse Apellido Apellido (apellido@correo.com)

miércoles, 31 de enero de 2007 15:13:29

Para: cac@tanaka-siegler.com

Asunto: RECLAMACION

→ Os envío por fax una copia del mail que os he enviado.

Gracias.

Barcelona, 31/01/2007

Me dirijo a ustedes, para formar una reclamación, para la sustitución de un equipo PDA ZZZZZ Z999 GPS+256 MB ZZZ CON N/S ZZZ999999.

Después de 3 reparaciones y una posible 4 reparación ya que no me han dado solución y harta de perder tiempo y dinero, ya que desde Julio que compre la maquina, hasta día de hoy no poder utilizarla.

Harta de perder el tiempo y dinero, me he dirigido a la oficina del consumidor e me informado de mis derechos, así que pido que se me sustituya la maquina o que me ofrezcais un modelo superior abonando yo la diferencia oportuna, ya que sería un modelo superior.

Así que espero lo antes posible noticias vuestras con una solución o me dirigire a la oficina del consumidor como ya he hecho y pondre una reclamación por escrito directamente.

Os escribo los num de reparaciones efectuadas hasta el día de hoy: n° 999999999 n° 999999 n° 999999.

Mis datos son los siguientes: Montse Apellido Apellido
Torrente, 99 9° 9ª
08029 Barcelona
Movil: 699999999

Espero recibir noticias lo antes posible,
Atentamente.

Montse Apellido Apellido

ELM-110

01/02 '07 JUE 09:34 FAX 929999999

SABADOS LAS PALMAS

001

DESTINATARIO: TANAKA-SIEGLER, DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES

FAX: 902999999

REMITENTE: DANIEL APELLIDO APELLIDO

TELÉFONO: 929999999 – 699999999

NÚMERO DE HOJAS: CARÁTULA + 2 HOJAS

OBSERVACIONES:

Se remite escrito de reclamación de garantía

01/02 '07 JUE 09:34 FAX 929999999 SABADOS LAS PALMAS

002

A la atención del Departamento de Reclamaciones de Tanaka-Siegler

El pasado 11 de Septiembre procedí a llevar a mi ordenador portátil Tanaka-Siegler modelo MILENA Z9999Z con número de serie ZZZZ99999 al servicio técnico oficial en Las Palmas de G.C (adjunto resguardo de cliente), que me indicaba la página web de la propia marca, debido a diversos problemas que fueron surgiendo con el aparato en los primeros meses de uso, haciendo valer su garantía al fallarme un puerto USB, la salida de auriculares de la tarjeta de sonido y la pantalla del ordenador.

A la semana de llevarlo al servicio técnico me informaron de que habían pedido las piezas para proceder a su reparación, y éstas eran la pantalla LCD y la Placa Base. A día de hoy aún no ha sido reparado, habiéndose pasado muy de largo los plazos establecidos por la ley para la reparación de un aparato o la importación de piezas.

Considero un plazo exagerado el que estoy pasando sin haber podido usar mi ordenador portátil, y considero que deberían proporcionarme uno nuevo debido a la gravedad de la reparación, y al tiempo de espera que llevo, teniendo en cuenta que se trata de un producto informático cuya tecnología avanza continuamente, y en su día pagué el precio de un aparato de última generación y no he podido disfrutarlo como es debido.

Espero que sea respondida mi reclamación a la mayor brevedad posible, pudiendo ponerse en contacto conmigo en los datos que les dejo a continuación:

Nombre: Daniel Apellido Apellido; N° Tlfs. 699 99 99 99 / 939 99 99 99
Dirección: C/ Madasmuaselles N° 9 piso 9ºB; 35002 Las Palmas de G.C.

Sin nada más que añadir, les saluda atentamente

[Firma]

Daniel Apellido Apellido

Las Palmas de G.C a 1 de Febrero de 2007

ELM-111

01 Feb 07

20:14

Pon

9769999999

p.1

Cavern Informática [Logo]	<u>Remitente:</u> José Enrique Apellido Apellido C/. Nirvana N° 99 – Local 50.018 – Zaragoza Tel./Fax 976 999999 Móvil. 699 999999
Para: Número de fax: 902 999999	
Fecha: 01/02/2007	
Asunto:	
<p>Comentarios:</p> <p><u>Para Tanaka-Siegler</u></p> <p>Numero de serie: ZZZZ999999 El número de caso 999999999999 lleva en reparación desde el 14/12/2006.</p> <p>Se supone que el tiempo de entrega del portátil reparado es el máximo un mes, llevo llamando repetidas veces al 902 999999 para que me expliquen como va y esto es lo que ha sucedido.</p> <p>14/12/2006 ... llamada para abrir caso de portátil roto 17/01/2007 ... llamada para ver que pasa con el portátil, nos comentan que tiene rota la placa base y tiene que venir desde Alemania 17/01/2007 ... llamada para verificar cuando llega la pieza, nos dicen que llega a finales de Enero</p> <p>Mientras tanto nos hemos puesto en contacto con nuestro proveedor Merian Comunicaciones y ellos nos dicen que se han puesto en contacto con ustedes y que la pieza les llega en esa semana. Cosa que al haber una incoherencia entre fecha nos enfada.</p>	

01 Feb 07

20:14

Pon

976999999

p.2

25/01/2007 ... Llamada para verificar que la pieza va a llegar. Como siempre no la garantizan pero hay esperanzas.

01/02/07 ... La pieza no ha llegado y no se sabe cuando, se cree en esta semana pero ya no nos lo creemos.

Como verán hemos tenido paciencia con el tema de la garantía pero tienen que entender que esto no es una solución.

Nosotros vendemos Tanaka-Siegler porque nos gusta el producto y se supone que tiene buena garantía, pero me están demostrando que es igual al resto de las marcas. Ustedes tendrían que haber dado una solución hace días, tienen obligación de dar una solución en 1 mes y no nos la han dado.

Hasta cuando tendremos que esperar, no puedo entender como no han hecho nada.

Queremos una solución ; YA ; portátil nuevo o portátil reparado.

Sin mas, atentamente

[Firma (solo una)]

José Enrique Apellido / Eva M° Apellido

ELM-112

02/02/2007 08:31 949999999

SENSEISON

PAG. 01/01

jueves, 01 de febrero de 2007

Servicio técnico TANAKA-SIEGLER
N° de incidencia 999999999999
PELLIDO@CORREO.COM

Estimado señor o señora:

Mi nombre es Silvia Apellido Apellido, y me pongo en contacto con ustedes para comunicarles mi descontento con el servicio técnico de Tanaka-Siegler. El pasado día 3 me puse en contacto con ustedes para informarme sobre el procedimiento a llevar a cabo para reparar mi ordenador portátil. Después de confirmar que el aparato todavía estaba en garantía, me dijeron que el proceso de reparación duraría unos diez días y que el lunes día 8 una empresa de paquetería pasaría a recogerle, sin embargo esto no sucedió hasta el miércoles 10, y en Internet consta que el aparato entró en el servicio técnico el viernes 12.

Hoy, día 1 de febrero y casi cuatro semanas después de que se llevaran el ordenador, todavía no me ha sido devuelto y ni siquiera reparado. He llamado varias veces al servicio técnico y se me ha comunicado que están a la espera de una pieza que viene de Alemania que se está demorando, que no la pueden reclamar, que no pueden acelerar el proceso y que tampoco puedo hablar con algún cargo superior para formalizar una queja. Viendo la evolución de la reparación y la rapidez de la empresa de paquetería, me temo que todavía tardaré mucho en tener mi ordenador. Tienen que entender que se trata de mi herramienta de trabajo y que por su falta de formalidad estoy perdiendo tiempo y dinero, además no creo que este tipo de informalidades beneficien en absoluto a su marca.

Les ruego me remitan una explicación y aceleren el proceso de reparación de mi ordenador.

Les saluda atentamente,

Silvia Apellido Apellido

ELM-113

05-FEB-2007-09-02 12:54

De:

A: 902999999

P. 1/1

fecha 05/02/07

Me pongo en contacto con ustedes por el siguiente motivo

Tengo un ordenador con numero de serie ZZZZ999999, lo han arreglado ustedes en vastantes ocasiones estas son las fechas

23/05/06 06/06/06 29/06/06 14/07/06 25/07/06 04/07/06 =1/07/06 6/11/06
02/02/07

En todas estas ocasiones el problema de el ordenador es el mismo, y haun viniendo el dia 02/02/07 el problema sigue estando hay se queda pillado y no funciona

le han cambiado la mayoría de las piezas por no decir todas y el problema sigue estando sin solucion.

Lo que no estoy dispuesta hacer es estar en estas condiciones con un ordenador que no tiene ni un año y medio y aviendole arreglado en tantas ocasiones y sin solucion a dia de hoy 05/02/07 el ordenador le tengo apagado puesto que no aguanta encendido mas de una hora puesto que se queda pillado y se reinicia o hay que apagarlo.

Lo que solicito es un cambio de equipo puesto que no estoy dispuesta a estar en estas condiciones y arreglandolo mas veces puesto que ni ustedes mismos saben solucionarlo y aparte que es un ordenador que lleva fallando practicamente desde los dos primeros meses. Y ya habiendo solicitado un cambio de equipo hace unos meses, y como el ordenador parecia que hiva bien despues de el ultimo arreglo decidi dejarlo pasar lo de el cambio de equipo y ustedes nome dieron ninguna solucion y ni una contestacion por vuestra parte.

Pues bien esta vez no voy a dejar pasar el problema y estoy en mi derecho de solicitar un cambio de equipo puesto que no saven ni ustedes mismos solucionarmelo que ya llevo asi un año y no estoy dispuesta a estar en estas condiciones.

Espero una contestacion lo mas breve posible, puesto que sino la recibo tomare otras medidas Estos son mis datos

Mª Teresa Apellido Apellido

Av Tilos nº 9 9b

Cp 28400 collado villalba (Madrid)

Telefono 699999999 fijo 919999999

Gracias

Espero noticias lo antes posible

ELM-114

6. FEB.2007 18:44 9599999999

N°115

P.1

FAX

DE ... JORGE APELLIDO APELLIDO	
A ... TANAKA SIEGLER COMPUTER	
ASUNTO ... RECLAMACIÓN SOBRE AVERIA PC PORTATIL	
S/REF. ... 999999999999	N/REF. ...
FECHA ... 06 de febrero de 2007	
N° PÁGS., INCLUYENDO PORTADA ... 1	

EL PASADO DIA 16 DE ENERO RECOGIERON DE MI DOMICILIO UN ORDENADOR PORTÁTIL PARA SU REPARACIÓN, CON NUM. DE INCIDENCIA 999999999999.

LA ANOMALIA DETECTADA ERA QUE EL LECTOR/GRABADOR CD/DVD EN FUNCION DE CD, NO FUNCIONA.

LLAMÉ APROXIMADAMENTE EL DIA 23 DE ENERO Y ME DIJERON QUE ESTABA A LA ESPERA DE MATERIAL DE REPUESTO. SOBRE EL DIA 30 VOLVI A LLAMAR, ME DIERON LA MISMA RESPUESTA, QUE ESTAN A LA ESPERA DEL MATERIAL QUE TIENE QUE VENIR DE ALEMANIA, COMO SI DESDE ALEMANIA A MADRID SE TARDARA EN UN ENVIO UN MES.

VUELVO A LLAMAR HOY Y SE ME DICE QUE HA ENTRADO EN EL LABORATORIO, PERO QUE ESTAN TODAVIA SIN MATERIAL, QUE NO SABEN SI ESPERARAN A QUE VENGA EL MATERIAL O SE INTENTARA ARREGLAR:

ESTO ME PARECE MUY POCO SERIO POR PARTE DEL SERVICIO TÉCNICO, QUE UNA CENTRAL NO TENGA PIEZAS DE REPUESTO....APARTE DEL PERJUICIO QUE ME ESTAN OCACIONANDO POR ESTAR SIN UNA HERRAMIENTA DE TRABAJO:

EL PROXIMO PC. LES ASEGURO QUE NO SERA DE ESTA MARCA QUE USTEDES REPRESENTAN, YA LES CAMBIARON EL DISCO DURO Y AHORA ESTO, Y TIENE UN AÑO:

QUIERO QUE QUEDE CONSTANCIA DE MI PROTESTA Y MI RECLAMACIÓN ANTE USTEDES.

[Firma]

Fdo.- Jorge Apellido Apellido

CORREO ELECTRÓNICO:
apellido@correo.com

C/ Violetas
 18003 Granada
 TEL – 958 99 99 99

FAX – 958 99 99 99

ELM-115

07/02 2007 08:31 FAX 977999999

TESTARUTES

001

Fax

Para: DPTO RECLAMACIONES **De:** Lourdes Apellido Apellido

Fax: 902 99 9 999 **Páginas:** 2

Teléfonos: **Fecha:** 06/02/2007

Empresa: TANAKA-SIEGLER **Asunto:** Reclamación

07/02 2007 08:31 FAX 977999999

TESTARUTES

002

Me dirijo a ustedes para manifestarles el siguiente problema:

El pasado 5 de febrero del 2007 me puse en contacto con su departamento de Atención al Cliente y siguiendo las indicaciones del Sr. Javier, les mande el siguiente e-mail junto con fotografías:

Según conversación telefónica mantenida con usted el día 05/02/07 a las 13:30 horas, le envío en archivo adjunto las fotos correspondientes al Portátil MILENA 9999 en el que se aprecia una grieta que sale de la esquina inferior derecha del marco que hay alrededor del teclado y pasa a la parte metalizada llegando al borde. En ningún momento el ordenador ha recibido ningún golpe por lo que tiene que ser un defecto del material del que está hecha la carcasa.

También le comente que la grabadora de DVD no funciona muy bien desde el principio. No admite la mayoría de las marcas de CDs y DVDs. Da error una vez que está acabando la grabación y muchas veces no lee discos grabados que si se leen perfectamente en otros PCs.

El nº de serie del ordenador es ZZZZ999999.

Mi nombre es Lourdes Apellido Apellido y el teléfono al que puede dirigirse es 699 99 99 99.

Esperando noticias tuyas lo antes posible,

Recibí contestación telefónica el día 06/02/07, donde se me indicó que esta avería no esta contemplada y que por lo tanto no entra en la garantía.

Considerando lo inapropiado de esta contestación, puesto que como indico esta grieta no ha aparecido debido a golpes o maltrato y que es un defecto del material de dicha carcasa, así como el mal funcionamiento de la grabadora de DVD.

El Portátil fue comprado el 26/10/2005, por lo que está en periodo de garantía y estos defectos tendran solucionados dentro de la misma.

Quedo a la espera de su contestación y a su disposición para cuantas comprobaciones necesiten realizar.

Atentamente,

Lourdes Apellido Apellido.

ELM-116

07-FEB-2007

MIE 19:42

ID:PAMPARAFAM

TEL: 3494999999

P: 01

TANAKA COMPUTERS SIEGLER

- Compra de ordenador MODELO: ZZZ: ZZZ- 999999-9999

- N° DE SERIE: ZZZZ999999. Fecha de compra 26-03-05.

Con el siguiente escrito quiero exponer mi disconformidad con el funcionamiento del producto adquirido, en este caso de un ordenador portátil.

Primera avería, es reparado por el servicio técnico en la fecha 20/04/05, se sustituye el teclado (no hace ni un mes de la fecha de compra).

Tras un mal funcionamiento del teclado reemplazado (varias teclas no funcionan), se acude al punto de venta donde se repara sin remitirlo al servicio técnico. En esta nueva reparación se sustituye la placa principal en la fecha: 15/12/05.

De nuevo el ordenador falla, esta vez se avisa al servicio técnico (y es la 3ª reparación) y en este caso se sustituye la batería por una nueva (se conocen muchos más casos de ordenadores nuevos de la misma marca que dan el mismo problema).

El día 13-12-05, se solicita a través de fax, y mediante un número facilitado por el servicio técnico, la sustitución del portátil al considerar demasiadas las averías en un corto espacio de tiempo. A fecha de hoy, no se ha obtenido ninguna respuesta.

El ordenador no tiene aun un año y han aparecido unas grietas tanto en la parte posterior de la pantalla (tapa) como en la parte inferior derecha del teclado, lo cual no es muy normal puesto que no ha sufrido ningún golpe.

15-107, el ordenador directamente no se enciende, el día 22 del mismo mes se llama al servicio técnico y la respuesta que se nos da es: "no nos hacemos cargo de la reparación porque ha caducado la garantía".

Según ellos el ordenador solo tiene un año de garantía lo cual no es cierto puesto que tiene dos.

En conclusión, por todo lo expuesto anteriormente solicito: el reemplazo del mismo por uno nuevo de similares características y una respuesta a este escrito.

Sin más me despido, atentamente

Florentino Apellido Apellido

C/ Calderos, n° 99, 9° A. CP. 09007. BURGOS

Tlfn.: (947) 999999

Móvil: 699999999

ELM-117TOLOLI, S. A.
Buenos días.

lun 12 feb 2007

14:03:26 CET

Pag. 1 de 5

Les envío esta nota, para hacerles saber mi intención de presentar una reclamación por lo que considero que es un equipo “en mal estado”.

Hace unos pocos meses, adquirí una PDA PocketBloom con navegador GPS modelo Z999, cuyo número de serie es: ZZZ999999, desde el primer momento, la PDA no funcionó bien, por lo que la he ido enviando en varias ocasiones (hasta 4 en total) para su reparación, después de cada “supuesta” reparación, la PDA venía con algún otro “mal”. En concreto, después de esta última, me encuentro con que la carcasa de la PDA no encaja bien y no puedo guardar el lápiz, sin que se abra dicha carcasa.

A continuación les detallo la lista de fallos que se han producido en el tiempo (poco) que he podido utilizar la PDA.

1. Aparece un mensaje de error de que la temperatura de la batería es demasiado alta y se desactiva el proceso de carga de la misma. Al mismo tiempo, la PDA se “bloquea” y no se puede trabajar con ella.
La envío a reparar (n° de aviso: 999999999991). Según el parte de reparación, ésta se limita a la sustitución de la batería principal.
2. A la vuelta de la primera reparación, me encuentro con que el equipo sigue “colgándose” y ahora además se apaga de vez en cuando.
La envío a reparar (n° de aviso: 999999999992). Según el parte de reparación, ésta se limita a un “ajuste de la placa principal”.
3. A la vuelta, comienzo a utilizar el equipo y descubro que el GPS no detecta ningún satélite.
La envío a reparar (n° de aviso: 999999999993). Según el parte de reparación, ésta se limita a un “ajuste de la placa principal”.
4. A la vuelta de esta 3ª reparación, me encuentro con que el equipo funciona “decentemente”, pero se sigue “colgando” y además se sigue apagando habitualmente.
La envío a reparar (n° de aviso: 999999999994). Según el parte de reparación, en este caso, se le substituye la placa principal.

Después de esta última reparación, me encuentro con que la carcasa no “encaja bien”, por lo que no se en que momento se me va a abrir completamente.

Por todo esto y antes de tener que enviarles de nuevo la PDA para “cambiar la carcasa”, me gustaría presentar una reclamación y solicitar que (puesto que la PDA se encuentra en garantía), me cambiasen dicho equipo por uno nuevo, ya que siguiendo con esta dinámica, me temo que terminará la garantía del mismo y no terminará de funcionar.

Mis datos de contacto son:
Juan Manuel Apellido Apellido
C/ Calabria 9
18110 Las Gabias, Granada
Tlf: 699 99 99 99
958 99 99 99
e-mail: apellido@correo.es

Nota: Adjunto les envío copia de cada uno de los partes de reparación.

ELM-118

12/02/2007

19:27 967999999

SAMURAI S.L

PAG. 1/2

SAMURAI S.L

Oficina y almacén Polígono Industrial Centollo/ E, 99 y 99

☎ : 967 999999- 967 999996 Fax 967 999969

Destinatario:

Fecha: 12-02-2007

Empresa: TANAKA-SIEGLER A/A: DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES

Forma de envío:

Asunto: AVERIA MILENA Z 9999

Numero de páginas incluida esta: 2

BUENAS TARDES:

EL DIA 22-12-06 LES PASE UN AVISO DE AVERIA (CON N° DE INCIDENCIA 999999999999999) EN UN PORTATIL MILENA Z 9999 CON NUMERO DE SERIE ZZZ999999.

SEGÚN LLAMADAS TELEFONICAS LOS DIAS 24 DE ENERO Y 12 DE FEBRERO, ME INDICAN QUE EL ORDENADOR ESTA PENDIENTE DE UN VENTILADOR (PIEZA AVERIADA), COSA QUE ME DEJA PERPLEJO, PUES ES UNA AVERIA FRECUENTE EN ESTE MODELO DE PORTATILY NO ENTIENDO COMO NO TIENEN PREVISTO UN STOCK DE REPUESTO SUFICIENTE COMO PARA MINIMIZAR O REDUCIR ESTE TIEMPO DE REPARACION (52 DIAS Y AUN SIN FECHA DE REPARACION).

COMO PODRAN OBSERVAR EN LA FACTURA ADJUNTA, EL TITULAR DE LA MISMA Y DUEÑO DEL PC ES LA EMPRESA SAMURAI S.L., TENIENDO EL MISMO UN USO PROFESIONAL Y CAUSANDO SU FALTA POR TANTO UN PROBLEMA MAS GRANDE CUANTO MAS SON LOS DIAS QUE PASAN SIN REALIZAR LA REPARACION Y SIN PODER DISPONER DEL PORTATIL.

LES RUEGO SU MAXIMO INTERES CON EL FIN DE DAR UNA SOLUCION AL TEMA, PUES EL TIEMPO PASA Y AHORA MISMO EL PROBLEMA ES QUE NO SABEMOS HASTA CUANDO SE PROLONGARA LA SITUACION.

MI NOMBRE ES VICTOR APELLIDO APELLIDO Y LOS TELEFONOS DE CONTACTO SON:699 999 999, ...967 99 99 99 (EMPRESA).

AGRADECEMOS SU ATENCION QUEDANDO AL AGUARDO DE SU NOTICIAS.

ELM-119

FAX 902999999

TENGO EN MI PODER UN ORDENADOR

MARCA TANAKA SIEGLER COMPUTERS

N. S. ZZZZ999999

ADQUIRIDO HACE TAN SOLO MESES Y HES LA SEGUNDA VEZ QUE SE

ME AVERIA NO ESTOY DE ACUERDO CON EYO LLA QUE DICHO

ORDENADOR NO TIENE GRAN USO PORLOCUAL RUEGO TOMEN LAS

MEDIDAS NECESARIAS PARA SU CANVIO

ATENTAMENTE AMPARO APELLIDO

RUEGO SE PONGAN EN CONTACTO LO MAS RAPIDO POSIBLE POR

NECESIDAD DE DICHO ESAMEN QUE SE ESTABA EFECTUANDO

ATRAVES DELA MAQUINA Y ES HURGENTE.

ELM-120

14/02/2007

11:31

PATRAS s. l

(FAX) 929999999

P. 001/003

TANAKA
DTO. INCIDENCIAS
FAX 9999999

ASUNTO:

INCIDENCIAS PC PORTATIL.

El PC con número de serie ZZZZZ9999999 comprado en el establecimiento Supercompra, Madrid, el día 30.3.06, según ticket de compra adjuntado, ha venido dando problemas desde el principio.

Fue formateado por el personal del establecimiento de compra en mayo de 2006. Durante los meses de verano no fue utilizado. En octubre vuelve a dar problemas y el servicio técnico sito en C/ Panorama, 99 de Madrid lo repara.

Al día de hoy el PC vuelve a dar el mismo error y por tanto no pudiendo acceder a su puesta en parcha.

Consultando su servicio técnico de su marca en el teléfono n.902999999 se me indica que lo lleve de nuevo al servicio sito en C/ Panorama, y allí ha sido depositado.

Como el aparato ha dado problemas desde nuevo y las averías que presenta son serias sin buenos resultados de reparación hasta el momento, y como esta causándome problemas importantes de pérdida de datos, solicito me devuelvan el dinero pagado o me envíen un equipo nuevo a la mayor brevedad.

Ruego contestación inmediata a:

MARISOL APELLIDO APELLIDO
TF. 699999999
FAX 919999999

MADRID, 14 FEBRERO 2007.

[Firma]

ELM-121

19/02 2007 08:18 FAX 919999999 CARLOS APELLIDO APELLIDO S.A.

001

1)

Fuenlabrada a 19 de Febrero del 2007

ALFONSO APELLIDO APELLIDO

TELF: 91 - 999 - 99 - 99.

Nº DE SERIE: ZZZZ999999.

ME DIRIJO A USTEDES PAR HACERLES SABER LO INSATISFECHOS QUE NOS SENTIMOS, POR EL PRODUCTO COMPRADO DE SU MARCA. Y DE SU SERVICIO TECNICO, QUE HEMOS TENIDO "EL GUSTO DE CONOCER" EN TRES OCASIONES EN LOS ULTIMOS MESES. NO SABEMOS SI ESTE ESCRITO SERVIRA DE ALGO, CON LO CUAL ADEMAS DE ESTO, QUIERO QUE SEPAN QUE NOS DIRIGUIREMOS EN BREVE A LA OFICINA DEL CONSUMIDOR PARA EXPONER (Y DENUNCIAR) SI PROCEDE EL CASO.

A CONTINUACION LE NARRAMOS LO QUE NOS ESTA OCURRIENDO. NOS COMPRAMOS CON TODA LA ILUSION NUESTRO 1^{er} ORDENADOR. ELEGUIMOS SU MARCA PORQUE PENSAMOS QUE ERA UNA BUENA MARCA Y NOS DIO LA CONFIANZA (QUE AHORA NO TENEMOS) Y PENSABAMOS QUE IBAMOS A TENER ORDENADOR PARA TIEMPO. ¡VAYA CHASCO!

A LOS 4 o 5 MESES EL ORDENADOR EMPEZO A FALLAR DE VEZ EN CUANDO, Y A LOS 7 MESES EL PROBLEMA SE AGRABO Y LLAMAMOS AL SERVICIO TECNICO POR 1^a VEZ DESPUES DE 10 DIAS DE DAR EL AVISO. VINO EL TECNICO Y SABIENDO EL PROBLEMA O AVERIA QUE TENIA, TRAJO LOS DOS CAJETINES PARA CAMBIARLOS Y ASI LO HIZO, PERO EL ORDENADOR SEGUIA BLOQUEANDOSE. DESDE MI CASA EL TECNICO LLAMO PARA PEDIR OTRA PIEZA, POR SI ERA ESO LO QUE ESTABA FALLANDO (QUE NI EL TECNICO LO SABIA).

19/02 2007 08:18 FAX 919999999 CARLOS APELLIDO APELLIDO S.A.

002

(2)

SE MARCHO (DEJANDO EL ORDENADOR ROTO) Y DIJO QUE YA NOS LLAMARIAN.

UNA SEMANA DESPUES VINIERÓN CON OTRA PIEZA (LAS O LA PLACA) Y SE LA PUSIERON NUEVA, EN ESTA VISITA NOS TUVIERÓN QUE PONER EL ORDENADOR A CERO Y PAGAMOS LA NOVATADA DE QUE TODOS LOS PROGRAMAS QUE TENIAMOS METIDOS Y FOTOS etc SE PERDIO Y LA CONEXIÓN A INTERNET FUERA Y BUSCATE LA VIDA.

AL MES Y MEDIO OTRA VEZ CON LO MISMO, VOLVIMOS A LLAMAR CON EL MISMO PROBLEMA Y ESTA VEZ VENIA EL TECNICO (~~CONO~~) CON VARIAS PIEZAS Y DESPUES DE MIRAR QUE ES LO QUE PASABA, LE CAMBIO EL DISCO DURO.

COMO ESTUVO UNA HORA Y MEDIA MIRANDO HABER DONDE ESTABA EL PROBLEMA, SE VE QUE SE LE HIZO TARDE Y LE ENTRARÓN LAS PRISAS Y CUANDO CAMBIO EL DISCO DURO Y METIO EL WINDOWS Y EMPEZO HA INSTALAR LOS DRIVERS Y ANTES DE QUE ACABARA DE HACERSE LA INSTALACION Y VER QUE TODO QUEDABA BIEN SE MARCHO.

CUANDO VINO MI MARIDO DE TRABAJAR (QUE ES EL QUE USA EL ORDENADOR) SE ENCONTRO "EL PASTEL".

NO SABEMOS SI FUE QUE NO METIO BIEN EL WINDOWS O QUE CUANDO SE ESTABAN INSTALANDO LOS DRIVERS FALLO ALGO, EL CASO ES QUE EL ORDENADOR SE QUEDO CON TODA LA PANTALLA AZUL CON EL SÍMBOLO DE WINDOWS EN LA ESQUINA DE LA PANTALLA Y NO RESPONDIA LA TORRE NI SE APAGABA NI NADA.

AH! DECIR QUE PARA ESTA 3ª VISITA TUVE QUE ESTAR TRES SEMANAS SIN ORDENADOR Y DESPUES DE ELLA TAMBIEN.

19/02 2007 08:18 FAX 919999999 CARLOS APELLIDO APELLIDO S.A.

☒ 003

(3)

LLAME AL DIA SIGUIENTE A TANAKA SIEGLER PARA CONTARLES LO QUE NOS ESTABA PASANDO Y CUAL FUE NUESTRA SORPRESA QUE NOS DICEN QUE NO NOS MANDA AL TECNICO, QUE LOS TECNICOS SOLO VIENEN HA REPARAR Y QUE EL RESTO LO TIENE QUE HACER EL CLIENTE.

NOSOTROS CREEMOS QUE NO TENEMOS POR QUE SABER NI METER WINDOWS, NI MUCHO MENOS METER LOS DRIVER Y QUE EL TECNICO SE TENIA QUE HABER MARCHADO DE MI DOMICILIO CUANDO VIERA QUE EL ORDENADOR FUNCIONA CORRECTAMENTE. Y NO LO HIZO. Y NOSOTROS NOS HEMOS QUEDADO CON EL ORDENADOR QUE TIENE MENOS DE UN AÑO PEOR QUE ESTABA Y SIN SABER QUE HACER (VAYA SERVICIO TECNICO). Y VAYA ATENCIÓN TAN BUENA A SUS CLIENTES.

EN EL CASO QUE PODAMOS PONER EN MARCHA NOSOTROS CUANDO NOS VA A DURAR? OTRO MES Y MEDIO.

CUANDO LLEGUE MAYO EL ORDENADOR TENDRA 1 AÑO Y CREO QUE YA NO TENDRE "EL GUSTO" DE VER A NINGUN TECNICO PERO ENTONCES SI EL ORDENADOR SIGUE CON EL MISMO PROBLEMA (QUE ASI LO CREEMOS) TENDREMOS QUE IR CON LA TORRE PARA ARRIBA Y PARA ABAJO DONDE USTEDES QUIERAN Y AL FINAL NOS QUEDAREMOS CON UN ORDENADOR REPARADO EN MULTITUD DE OCASIONES CON 2 AÑOS COMO SI TUBIERA 10 AÑOS.

PARA TERMINAR CREEMOS QUE ESTAMOS EN NUESTRO DERECHO DE RECLAMAR UN ORDENADOR NUEVO, YA QUE PENSAMOS QUE ESTE NO HA SALIDO BUENO.

ESPERAMOS CONTESTACIÓN.

ELM-122

02 02 07 01:23

+919999999

919999999

p. 1

Fax a:

Tanaka Siegler.

Nº de fax: 902999999

Asunto: Reclamación cliente.

De: Enrique Apellido Apellido.

Teléfonos 919999999 – 699999999 (en caso de mala recepción, por favor, avisar a alguno de dichos números de teléfono).

Nº de hojas, incluida esta misma: 2.

Madrid 19 de febrero de 2007.

Apreciados señores:

En fechas inmediatamente anteriores a las pasadas Navidades adquirí en la tienda Peseta de Madrid, por cuenta de mi hijo José Miguel Apellido Apellido, un lap top Tanaka Siegler Milena Z999999 nº de serie ZZZZ999999. A continuación me desplazé, llevándome el ordenador, sin estrenar, a Australia, donde reside temporalmente, por razones de trabajo, mi citado hijo, que es el usuario final del equipo.

A los pocos días de mi llegada a Australia, y cuando seguro de que el ordenador no llevaba ni 6 horas de trabajo, observamos que las letras y demás signos del teclado se estaban borrando, y, desde entonces, el problema ha ido rápida y alarmantemente a más.

A mi regreso me dirigí, inicialmente, a Peseta, donde me dijeron que les llevara el equipo y que me lo cambiaban de inmediato. Al indicarles que la ubicación del ordenador me hacía imposible el llevárselo, me sugirieron que para buscar una solución me dirigiera por teléfono al departamento de atención al cliente de Tanaka Siegler, lo que hice en dos ocasiones, la última de ellas el viernes día 9 del actual.

En dicho departamento me indicaron, a una pregunta mía, que ese problema respondía sin duda a un caso aislado, ya que su comunicación era la primera de esta naturaleza que conocían. A esta manifestación reaccioné con cierto escepticismo, pero no la cuestioné.

No les oculto que la atención recibida me pareció francamente mala. Las personas que me atendieron se opusieron de plano a cualquier solución de las que intenté que exploráramos conjuntamente. Las rigideces administrativas de la Compañía, en la que obviamente no entro ni

02 02 07 01:23

+919999999

919999999

p. 2

salgo, parecían tomarlas como argumento supremo que invalidara cualquier otro. Se mostraron incapaces de entender que yo pagué por un equipo sin defectos, que el que he recibido no cumple este requisito tan elemental, y que a todas luces esta situación hace exigible algún esfuerzo, por parte de quien la haya provocado, para subsanarla.

Y conste que yo no intenté en ningún momento sacar ventaja alguna. Espero que para persuadirles de ello bastará que les indique que una de las posibilidades que intenté discutir fue la de que me entregaran un teclado, que yo les pagaría, y haría llegar a destino para reemplazar el inicial, el cual pediría a mi hijo que me enviara para su devolución a ustedes y que, en ese momento, ustedes me devolverían la suma pagada por el nuevo. Bueno, pues también esta posibilidad fue instantáneamente desechada. Al parecer porque ponerla en práctica hubiera supuesto una infracción de los sacrosantos procedimientos administrativos.

Me permito decirles que no me cabe duda de que si en vez de tropezarse ustedes conmigo, que en todo momento he venido adoptando una actitud claramente no conflictiva, lo hacen con alguien con ganas de buscarles las cosquillas, este asunto les estaría ocasionando algún dolor de cabeza.

Al final, la persona que atendió mi antecitada segunda llamada me informó de que el equipo tiene garantía hasta el 29 de diciembre próximo, plazo dentro del cual mi hijo tiene previsto venir a España y podrá entonces hacer el cambio de teclado. Y a mi petición, tomó los datos de mi hijo y los del equipo, y registró, según me indicó, mi reclamación, a efectos de que conste que el defecto fue notificado en aquella fecha.

Esta comunicación tiene un doble propósito: en primer lugar, para lo que pueda servir, formular mi queja, tanto por el defecto como por la mala atención al mismo. Por otro lado, solicitar de ustedes que, dando como recibida esta notificación, me confirmen su intención de reponer a su cargo el teclado siempre que les llevemos el equipo dentro del presente año 2.007, y me dejen claro que, cualquiera que sea la fecha, dentro de ese plazo, en que lo hagamos, no van a alegar que el borrado del teclado es producto de un desgaste normal de uso que por ese motivo o por cualquier otro no esté cubierto por la garantía.

Por correo electrónico (a la dirección CAC@tanaka-siegler.com) les estoy enviando una foto en la que podrán apreciar el estado del teclado cuando se tomó la misma, hace unos 15 días.

Ruego sus noticias lo antes posible. Pueden ponerse en contacto conmigo en la dirección c/ Perdiz, 10, G 5° B, 28007 Madrid; teléfonos 919999999 ó 699999999; email apellido@correo.es.

Atentamente,

[Firma]

Firmado: Enrique Apellido Apellido.

ELM-123

From: apellido@correo.com [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Wednesday, February 21, 2007 10:27 PM

To: cac

Subject: Reclamación y queja de servicio Tanaka-Siegler

Estimados Sres., Sras.,

a ver si me puede ayudar. El mes de diciembre compré en el Electromark de Mataró/Barcelona una PDA BLOOM Z999. No detectó la tarjeta SD. Electromark lo envía a reparar, se pierde el PDA, se me sustituye por uno nuevo. Este nuevo se me entrega el 23.01.07 (S/N: ZZZZ999999). El 15.02. lo enciendo por la mañana, va bien. lo pongo en la funda en el bolsillo de la camisa (no había golpes ni caídas). En el aeropuerto se presenta una mancha en el display - display no funciona. El servicio técnico Mestas de Barcelona me niega la reparación gratuita (precio aprox. 200E.

Hecho es que Tanaka-Siegler tiene desde más de 3 meses mi dinero (399€) y yo usé el equipo unas 3 semanas. No es el problema el dinero, el PDA es de empresa y tenemos dinero para pagar si el malfuncionamiento es debido a un mal uso mio.

Mis próximos pasos si nadie me da una solución adecuada:

- Gestión de los hechos por el servicio al consumidor OCU de Mataró/BCN
- Publicación de los hechos y de la mala calidad del PDA por una revista de Computer/PDA en la sección de cartas de lector.
- Si nadie me ofrece una solución, después de las anteriores pasos tiraré el PDA a la basura y me compraré un PZ (que compañeros de empresa me comentan el servicio postventa de PZ es extraordinario).

Atentamente,
Ralf Apellido
Gerente
ceb España

ELM-124

21/02 2007 10:56 FAX 929999999

PELMAX CASTILLA MANCHA

001

YOLANDA APELLIDO APELLIDO
N° INCIDENCIA: 999999999999
N° SERIE EQUIPO: ZZZZ999999
TELF. CONTACTO: 699999999

TANAKA SIEGLER

Toledo, 21 de febrero de 2007

Estimados señores:

El motivo de la presente, es presentarles mi reclamación sobre la incidencia numero 999999999999, la cual, se paso el día 6 de febrero quedando su empresa en recoger el aparato en mi domicilio de la Vía Aurelia numero 19 puerta 6 45007 de Toledo el jueves día 8 de febrero de 16:00 horas a 20:00 horas. Esta recogida nunca se efectuó.

El día 12 de febrero, reclamo de nuevo el servicio, quedando su empresa, en pasar a recoger el equipo a día siguiente 13 de febrero por la mañana en horario de 8:00 horas a 14:00 horas en la calle Nogueras, 9 45007 de Toledo. Esta recogida nunca se efectuó.

El día 13 de febrero, vuelvo a reclamar el servicio, igualmente los días 14, 15 y 16, quedando siempre el personal de su empresa conmigo en recogerlo a la mañana siguiente y de igual manera en llamarme en un "momento" para darme algún tipo de explicación a lo ocurrido. Tanto las recogidas en estos días, como las llamadas para explicarme lo ocurrido, nunca se efectuaron.

Por último, el día 19 de febrero, vuelvo a reclamar el servicio, y al igual que en anteriores ocasiones, queda su empresa, en recoger el equipo, el próximo día 20 ó 21 de febrero esta vez en la Calle Pesquerías numero 20 9° A 45007 de Toledo y por el momento sigo sin recibir ningún tipo de explicación y con el equipo sin reparar, causándome un gran transtorno tanto económico como profesional al ser mi principal herramienta de trabajo.

Por esto, les hago saber, que si en lo que va de día, no se me recoge el equipo en el último domicilio acordado, tendré que optar por tomar otro tipo de medidas bien sean por vía administrativa o judicial, al constatar lamentable el servicio que se me esta prestando y la falta de responsabilidad y profesionalidad de su empresa.

Sin otro particular y en espera de que esto se solucione de la mejor manera posible reciban un saludo.

ELM-125

27/07/2007

13.51 955999999

GRUPO PORTUGAL

PAG. 01/01

PAPELERIA TILOS, SLU
C/ Tilos, 99
41500 Alcalá de Guadaira (Sevilla)

TANAKA SIEGLER
A/ATT. DTO. CLIENTES (**RECLAMACIONES**)

Alcalá de Guadaira, 27 de Febrero de 2007

REF. Aviso Avería 999999999999 (02.11.06)

Producto: Monitor TFT 30" LCD

Nº Serie ZZZZ999999

Muy Sres. Nuestros:

Nuevamente les queremos hacer llegar nuestro malestar frente al calvario que estamos viviendo con la televisión Miranda que les adquirimos.

En Enero 2006 cuando la pantalla tenía solo un año justo, nos surge la avería, nos informamos que ante la imposibilidad de arreglarla en España la enviaran a Alemania, no se nos entregará hasta Abril de 2006.

Al mes siguiente en la primera semana de Mayo de 2006 nos vuelve a dar la misma avería, esta vez nos dicen que la arreglan en España y solo nos tarda dos meses.

El día 2 de Noviembre volvemos a tener otra vez la misma avería, diciéndonos que volverá otra vez a Alemania. Después de 4 meses y numerosas llamadas, lo único que tenemos claro es que nuestra pantalla sigue en Alemania y que no se sabe cuando volverá, ni cual es el motivo de la avería.

Después de esta exposición de hechos, creemos que es lógico que se pongan en contacto con nosotros para dar una solución final a esta situación.

Atentamente.
[Firma]

TELEFONO DE CONTACTO 699999999

ELM-126

28-FEB-07 20:24

PAGINA: 1

Departamento de Reclamaciones:

Madrid 28 de febrero de 2007

Cliente nº99999999, M^a ELENA APELLIDO APELLIDO, con DNI: 99999999-A.

Pongo una reclamación por el siguiente motivo:

Compre un portátil en el mes de **NOVIEMBRE**, tras pasados 15 días vi que el portátil no funcionaba correctamente si no estaba conectado a la red, tras una llamada anterior, volvía a llamar el día **16** de Febrero y me iban a mandar batería nueva de manera urgente. **Hoy día 28 de Febrero de 2007** vuelvo a llamar al teléfono con numero **902999999** y me comunican dando el numero de incidencia **999999999999** que el pedido ya estaba entregado. A mi nadie me ha llamado ni he recibido en mi domicilio **C/ Terrateniente nº19 piso 3 (escalera izq)** la baterías, por lo que yo en ningún momento y como tendrán ustedes constancia no he podido firmar ningún recibo de entrega de dicha batería.

Solicito una solución lo antes posible ya que el ordenador fue pagado de manera integra en metálico, el cual compre por que es una pieza clave en mi puesto de trabajo y por el cual estoy vendida con su soporte técnico, el cual me informan que me van a suministrar con carácter urgente una batería nueva y la única solución q me dan a 12 días de la primera llamada es que esa batería ha sido entregada. Necesito una resolución con carácter inmediato en menos de 24 horas puesto que como les comentaba antes es una herramienta imprescindible en mi puesto de trabajo. Les facilito mi numero de teléfono móvil: **699-999-999** para intentar facilitar los pasos de la solución ya que esta en periodo de la garantía del establecimiento. Si veo que ustedes no ponen ningún tipo de solución al respecto tendré que emprender acciones legales contra su empresa.

Un atento saludo:

MARIA ELENA APELLIDO APELLIDO

FDO.- [Firma]

ELM-127

28-FEB-2007 17:36 DE: LOCUTORIO 949999999 A:909999999 P. 1/1

IN.TVC99999999999999999999

TANAKA COMPUTER
SIEGLER

Ordenador comprado En marzo 2005 averidado 20-04-2005 por fallo 2 teclas Aviso: DVC999999999, posterior mente otras dos veces más fallan las mismas, sin enviar para reparar. Por 3ª vez fallan y cambian batería, actualmente no se enciende, por lo que se llama al servicio de reparaciones referencia incidencia TVC99999999.

Por lo que se pide cambio ya que se necesita y no se puede estar tanto tiempo sin él, mientras se espera.

- Florentino Apellido Apellido -
C/ Alejandro Ferrero N 27 -3ºA
BURGOS - 09007 -
Tfno 94799999

ELM-128

02/03/2007

13:14 919999999

TANAKA SIEGLER

PAG. 01/02

2/3/07

1/2

A LA ATENCIÓN DE
ANGELES

RECLAMACIÓN AVERIA 99999999999

ORDENADOR TANAKA

CLIENTE: TEODORA APELLIDO

TEL. CONTACTO: 699999999

- ❖ CON FECHA 29/1 SE ABRE LA INCIDENCIA INDICANDO EL OPERADOR QUE ES FALLO DEL DISCO DURO.
- ❖ 1º VISITA DEL TÉCNICO - TRAE DISCO DURO LO CAMBIA PERO SIGUE DANDO ERROR:
 - PIDE PLACA BASE-
- ❖ 2º VISITA DEL TÉCNICO - TRAE PLACA BASE LA CAMBIA Y SIGUE DANDO ERROR-
 - PIDE LECTOR OPTICO Y MEMORIA IGB y 256 MB.
- ❖ 3º VISITA DEL TÉCNICO -TRAE MEMORIAS Y LECTOR ÓPTICO- LOS CAMBIA Y SIGUE DANDO ERROR. PIDE AUTORIZACIÓN PARA LLEVARSE EL PC AL LABORATORIO.
- ❖ HABLO CON LABORATORIO ME DICEN QUE HAN PEDIDO MICROPROCESADOR, PLACA BASE (POR 2º VEZ) Y MEMORIA DE VIDEO.
- ❖ SE RECIBEN LAS PIEZAS Y EL PC SIGUE DANDO ERROR.

❖ HABLO NUEVAMENTE CON LABORATORIO Y ME DICEN QUE ESTO NO ES NORMAL QUE ELLOS DARIAN EL EQUIPO POR IRREPARABLE, PERO QUE TANAKA NO LO AUTORIZA Y QUE ENVIAN MEMORIA COMO PRUEBA.

❖ MEMORIAS CAMBIADAS EN 3º VISITA TÉCNICO

QUE SI NO FUNCIONA; LES MANDARAN TODAS LAS PIEZAS NUEVAMENTE COMO ÚLTIMA OPCIÓN. ADEMÁS EL LABORATORIO ME DICE QUE MIENTRAS SE ESPERAN LAS DIFERENTES PIEZAS SE HAN REALIZADO PRUEBAS DE CABLEADO Y OTRAS PRUEBAS Y NO RESPONDE A NINGUNA.

❖ CREO QUE YA NO SE PUEDEN CAMBIAR MÁS PIEZAS Y SE DEBERIA CERRAR ESTE TEMA ENVIANDO UN NUEVO PC DE UNA VEZ Y LO ANTES POSIBLE YA QUE HACE MÁS DE UN MES QUE NO TENGO PC Y ESTOY PAGANDO SERVICIOS QUE POR CULPA DE ESTO NO ESTOY TENIENDO.

❖ RUEGO RESPUESTA LO ANTES POSIBLE AL TELEFONO 699999999

[Firma]

ELM-129

05/03 2007 14:15 FAX 969999999

CAUDETE

001

ELECTROMARK
RAMONA VALMORAL S/N
ALACANT.

Mediante la presente efectuó reclamación por el mal Funcionamiento del ordenador portátil comprado en fecha 3/08/06, y de cuya factura de compra se acompaña fotocopia.

Los datos del mismo tal y como se puede apreciar en la factura son:

MODELO ZZZ:ZZZ-999999-999

NÚMERO DE SERIEZZZ999999999.

Dicho ordenador desde su compra presento los siguientes defectos en su funcionamiento.

- 1) Después de un corto tiempo de funcionamiento el ordenador se bloqueaba totalmente no respondiendo a ninguna orden.

Es decir, cuando intentaba reiniciarlo, o finalizar la tarea en curso; este se apagaba por completo.

Por tal motivo lo lleve al punto de compra (ELECTROMARK) donde primeramente me aconsejaron que lo reconfigurara por si supuestamente esto era consecuencia de algún programa instalado de forma incorrecta. Una vez realizada dicha operación, el ordenador seguía presentando los mismos problemas.

De nuevo me vi en la necesidad de volver a Electromark.

Ellos se quedaron con el ordenador para realizarle la sustitución de la placa principal, lo cual a su juicio era la solución a dichos problemas.

- 2) Después de realizar el cambio reseñado anteriormente el ordenador en esta ocasión solo funcionaba conectado a la red eléctrica.

Mientras que si quería hacerlo funcionar sin estar conectado no se producía el arranque del mismo. Teniendo por supuesto la batería cargado y en perfectas condiciones.

Además despues de estar conectado a la red-eléctrica el ordenador se apagaba por si solo. Por tal motivo no se podía volver a utilizar hasta pasadas varias horas.

Nuevamente por medio de una llamada telefónica efectué una queja al servicio técnico, donde me dijeron que posiblemente se debía a la batería. Se opto como solución al problema el cambio de la misma (por lo que apporto fotocopia del servicio de transporte, al objeto de demostrar la veracidad del sucedido)

05/03 2007 14:15 FAX 969999999

CORREOS CAUDETE

002

Una vez efectuado el cambio y esperando que se solucionaran todos los problemas, volví a intentar la utilización del ordenador.

Pero cual sería mi sorpresa que a pesar de todos los cambios efectuados en el PC, EL ORDENADOR SEGUÍA PRESENTANDO LOS MISMOS PROBLEMAS.

Por consiguiente y por todo lo expuesto anteriormente, exijo una pronta solución al problema; la cual pudiera ser el **desembolso del dinero** correspondiente al importe de su compra.

O en su defecto el cambio de mi ordenador por otro **totalmente nuevo**.

Al propio tiempo insisto en que dicho problema me sea resuelto a la mayor brevedad posible, puesto que tengo necesidad de ordenador para mis proyectos universitarios.

Mis datos personales son

JOAQUIN APELLIDO APELLIDO

C/ VERA DE LA PERA 9

02660 CAUDETE

DNI. 99.999.999-A

TELEFONO 965999999

Atentamente

[Firma]

ELM-130

LUN 05-MAR-2007 12:24

BUFETE MARIA LAZARO

☎ 93 9999999

P. 001

**MIREIA APELLIDO APELLIDO
AV. TRENET, 99-A 9-2
08770-Sant Sadurni d'Anoia
Barcelona**

**S/REF n° Incidencia 99999999999
Fax n° 902.99.99.99**

Sant Sadurni d'Anoia, a 5 de marzo de 2.007.

Muy Sres. Míos:

En relación al televisor de mi propiedad n° de serie ZZZZ 999999 indicarles que es la segunda vez en menos de dos meses que se procede a la reparación de la misma aperturándose la última incidencia con el número de referencia más arriba referenciado.

Señalar asimismo que la compra de dicho televisor se efectuó hace escasamente un año por lo que entendemos como un televisor TANAKA SIEGLER puede ocasionar tantos problemas e incidencias.

Agradecería me indicaran a la mayor brevedad posible la problemática del mismo ya que en su caso entiendo deberían proceder a la entrega de un nuevo televisor y evitar de esta manera futuras incidencias.

Sin otro particular y a la espera de sus prontas noticias, reciban un cordial saludo,

[Firma]

Fdo. Mireia Apellido Apellido
Movil 699.999.999

ELM-131

05/03/2007

12:45 93652

WI -

PAG. 01

SEPA COMERCIAL TEXTIL, SL

**Alcántara 99, 9º - 08302 Mataró (Barcelona).
Tel- 34.93.999.99.99 / Fax. 3493999999**

DE:	MERITXELL APELLIDO	FECHA:	05.03.07
PARA:	DPTO. RECLAMACIONES	Nº FAX	902.999.999
EMPRESA:	TANAKA-SIEGLER	Nº PÁGINAS	2

NOS DIRIGIMOS A USTEDES PARA COMUNICARLES DE NUEVO NUESTRA QUEJA ANTE EL SERVICIO DE RESPUESTA DE GARANTIAS QUE ESTAN OFRECIENDO.

NO. CLIENTE 999999999 (SEPA COMERCIAL TEXTIL, S.L.)
AVERIA 999999999999

EL PASADO JUEVES DÍA 1 DE MARZO COMUNICAMOS EN EL 902.999.999 LA AVERÍA DE NUESTRO SERVIDOR A LAS 10H. HOY LUNES-5 TODAVÍA ESTAMOS ESPERANDO UNA SOLUCIÓN.

TENEMOS CONTRATADA LA GARANTIA DE NEXT BUSINESS DAY Y LLEVAMOS 3 DÍAS CON LA EMPRESA PARADA, SUFRIENDO UNAS CONSECUENCIAS ECONOMICAS ENORMES Y ESPERANDO UNA RESPUESTA POR PARTE DE VUESTRA EMPRESA.

DESPUÉS DE COMUNICAR LA AVERIA EL JUEVES A PRIMERA HORA DE LA MAÑANA, ESPERAMOS A UN TÉCNICO QUE NO LLEGÓ A NUESTRAS OFICINAS HASTA EL VIERNES A LAS 17.30H.

EL TECNICO PERTENECE A LA EMPRESA "ZAS MANTENIMIENTO S.A. (ADELFAS 9, TRES CANTOS - MADRID)", HIZO DIVERSAS PRUEBAS COMO CAMBIO DE PLACA BASE, FUENTE DE ALIMENTACIÓN, CONTROLÓ LOS DISPOSITIVOS, ETC...

FINALMENTE EL SERVIDOR CONTINUABA INOPERATIVO POR LO QUE NOS COMUNICÓ QUE DEBERIA CAMBIAR EL PROCESADOR O LOS VENTILADORES, PERO COMO NO DISPONIA DE LAS PIEZAS TENDRÍA QUE PEDIRLAS HOY LUNES DÍA 5.

LLEVAMOS TODA LA MAÑANA INTENTANDO CONECTAR CON USTEDES DE NUEVO A

05/03/2007 12:45 93652

WI -

PAG. 02

TRAVÉS DEL TELEFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DESPUÉS DE MÁS DE 1.30H DE ESPERA LA UNICA RESPUESTA QUE HEMOS RECIBIDO ES QUE EL PROCESADOR SE HA PEDIDO A ALEMANIA.

NUESTRAS PREGUNTA SON:

- CUANDO RECIBIRAN EL PROCESADOR Y VENDRAN DE NUEVO????

- SERÍA POSIBLE QUE TRAIGAN UN SERVIDOR EN SUSTITUCIÓN DEL QUE TENEMOS Y PERMITIRNOS TRABAJAR HASTA QUE LLEGUE EL PROCESADOR????

HOY ES EL 3er DÍA QUE ESTAMOS SIN TRABAJAR CON UNAS CONSECUENCIAS ENORMES PARA NUESTRA COMPAÑÍA, Y LO MÁS SORPRENDENTE DE TODO ES QUE DESPUÉS DE TENER CONTRATADO UN SERVICIO DE RESPUESTA EN 24H TODAVÍA NO SABEMOS NI SIQUIERA CUANDO VAN A VOLVER A NUESTRAS OFICINAS, Y NO HAY NADIE QUE PUEDA INDICARNOS A DONDE DIRIGIRNOS.

POR FAVOR PONGANSE EN CONTACTO CON NOSOTROS INMEDIATAMENTE, DE LO CONTRARIO NOS VEREMOS OBLIGADOS A TOMAR MEDIDAS MÁS DRÁSTICAS COMO PONER UNA DENUNCIA ANTE TANAKA POR INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO DE GARANTÍAS, ASÍ COMO POR TODAS LAS PERDIDAS ECONOMICAS QUE NOS ESTAN OCACIONANDO CON ESTE PROBLEMA.

SALUDOS,

MERITXELL APELLIDO
SEPA COMERCIAL TEXTIL, S.L.
TEL. 0034.93.999.99.99
FAX. 0034.93.999.99.99

ELM-132

A la atención del departamento de reclamaciones de Tanaka Siegler.

D. Rubén Apellido Apellido, con DNI 99.999.999-A y domicilio en la c/ Salto del gato n° 9, 9°, 2ª de Logroño (La Rioja), con teléfono 699 999 999

Expone:

Compre el día 25 de enero del 2.007 una PDA Marca Tanaka Siegler modelo pocket bloom z999 con numero de serie ZZZ999999 en el establecimiento "HT Informática" situado en la c/ Teguisse 99 bajo de Logroño (La Rioja).

El Día 26 de Febrero del 2.007 estuve introduciendo unos datos en el PocketPc mientras esperaba a un cliente, cuando este llego guarde el PocketPc en el bolsillo interior de mi chaqueta (dentro de su funda), cuando termine con el cliente volví a encender el PocketPc y descubrí que tenia una mancha en la esquina izquierda inferior así como una ralla vertical.

Inmediatamente lleve el PocketPc al establecimiento donde lo compre para tramitar la garantía y unos días después me comunican que tras tramitar la garantía, Tanaka Siegler dice que el aparato no esta en garantía.

No puedo estar de acuerdo con esta decisión de Tanaka Siegler puesto que en ningún momento el PocketPc ha recibido mal uso por mi parte y desde luego no ha recibido ningún golpe como asegura Zero Electrónica.

El aparato (ni su funda) muestran señal alguna de mal uso, no tiene ni siquiera un pequeño roce o arañazo.

Insisto. El aparato era nuevo (lo había usado en un par de ocasiones), siempre lo he transportado dentro de su funda, con sumo cuidado. El día que apareció la mancha y la ralla en la pantalla del PocketPc, el aparato estaba guardado en su funda dentro del bolsillo interior de mi chaqueta (que llevaba puesta) por eso se que no ha recibido ningún golpe.

La avería que tiene el PocketPc no está producida por un mal uso del aparato, y puede ser debida a un defecto de fabricación de la pantalla, una mala fijación de la pantalla al aparato o a cualquier otro motivo.

Solicita:

Por tanto solicito que Tanaka Siegler cubra la garantía del PocketPc y proceda a su reparación

Dándoles las gracias de antemano espero noticias tuyas.

Atentamente

[Firma]

D. Rubén Apellido Apellido

ELM-133

06-MAR-06

19:05

ROSETA

919999999

PAGINA: 1

Madrid 6, de Marzo del 2007

Tras una larga interacción con sus agentes de atención al cliente y tras no obtener ninguna solución definitiva por parte de ellos, he pensado en escalar este problema con un responsable, y ya que sigo a la espera todavía de que me llame el supervisor de atención al cliente, el cual como me dijo uno de sus operadores "ha salido y cuando vuelva le llama", llamada que aun sigo esperando, fue entonces cuando decidí enviar este fax, con las esperanza de que alguien me pueda ayudar.

He intentado buscarle una solución a los problemas que me ocasiona constantemente mi ordenador Tanaka-Siegler, lo he llevado un par de veces a un partner de ustedes en Alcobendas el cual me arreglo el ordenador momentáneamente, me he puesto en contacto con su call centre en Gran Bretaña el que una vez me arreglo el ordenador como ya dije momentáneamente y las dos últimas veces lo han arreglado en su call centre en España. YA fue esta ultima vez cuando cansado de estar llamándoles, cansado de no poder usar el ordenador y cansado de su mala atención tanto en la parte de gestión de incidencias como en la parte técnica , ya que cada vez que he reportado una avería para enviar el ordenador a reparar, no importa el sitio al que reporte la avería, siempre me la cierran y no es hasta la segunda e incluso hasta la tercera vez q me pongo en contacto con ustedes cuando por fin logro hacer que alguien venga a buscar el ordenador y dejen de xxxx la avería con el simple motivo de que les consta que mi ordenador esta fuera de garantía; y refiriéndome a la parte ténnica creo que esta va a ser la cuarta vez que me cambien el inverter y por lo que veo no será la última vez que lo hagan, por que veo que nadie se plantea ninguna otra solución a mi problema sino la de cambiar el inverter el cual no tarda mucho en volverse a quemar.

Solicito que por favor me cambien este ordenador ya que no puedo encontrarle otra explicación mas que una defectuosidad de fabrica, pues no puedo creer que todos los ordenadores se tenga que llevar a reparar a una media de 5 veces por año, contando que solo hablo del primer año ya que como todos conocemos mientras mas años tiene una maquina mas problemas tiene y no quiero ni pensar los problemas que me vendran con esta maquina.

Atentamente

Cristóbal Apellido

Numero de serial del ordenador: ZZZ999999

[Firma]

ELM-134

07/07 2007 10:24 FAX

001

**TANAKA-SIEGLER COMPUTERS
ATENCION AL CLIENTE
FAX: 902999999**

N° de Incidencia: 999999999999

Muy Sres. míos:

El pasado 27.12.2006 adquirí un ordenador portátil marca Tanaka-Siegler modelo Milena 9999 de 100 GB, en el establecimiento de Peseta de Leganes en Madrid. Desde el primer día el ordenador ha estado dando problemas, unos días sí, otros no,... el más grave es que se apaga inesperadamente y no vuelve a encender hasta pasados unos minutos.

Después de múltiples intentos de averiguar la causa de tantas incidencias, de llamar hasta en 6 ocasiones a Peseta, me indicaron que debía volver a establecer Windows con los CD que se facilitan con la compra del equipo, hecho que derivó en la pérdida de diversa información que estaba elaborando.

Como el problema continuaba, decidí acudir a Peseta con mi equipo y me indicaron que lo mejor sería dirigirme a Tanaka-Siegler, cosa que realice el 20.02.07, llamando al 902999999. Recogieron el equipo en mi domicilio el 22.02.07 y a fecha de hoy y tras diversas llamadas, sigo sin saber que ocurre con mi ordenador y sin saber cuando podré disponer del mismo. Continuamente me indican que están pendiente de recibir piezas (ventilador, placa y no se que mas), lo que confirma que el equipo ya lo adquirí en mal estado.

El perjuicio que me está ocasionando esta situación es cada vez mas grave ya que necesito el equipo para desempeñar mi trabajo. Les he solicitado un equipo de sustitución o incluso otro equipo nuevo y la respuesta es que no es posible.

Por todo lo anterior, les remito esta reclamación, con la esperanza de que se solucione esta situación, caso contrario extenderé a la Oficina del Consumidor de la Comunidad de Madrid, si no recibido respuesta satisfactoria por su parte.

Atentamente,

[Firma]

Fdo: David Apellido Apellido

ELM-135

07-03-07

19:56

->902999999

PAG. 01

Soy David Apellido Apellido con DNI 99999999-A cliente del aparato con número de serie ZZZZ999999.

Dicho aparato fue llevado a reparar en 27/02/2006 con número de aviso ZZZ 999999999, en aquel momento, cuando llame me dijeron que el aparato estaba con dos años de garantía y ahora me dicen que es de solo un año. El motivo de la reparación era un problema en la alimentación de la pantalla, según me dijeron, la pantalla estaba a oscuras pero se aprecia levemente el fondo de pantalla. A los pocos días de la reparación me volvió a dar los mismos errores y en la hoja que ustedes me facilitaron en donde me decían las cosas que habían reparado me pone y cito: Si en el futuro, observa que el mal funcionamiento que nos reporta, volviera a repetirse, le rogamos se ponga en contacto con nosotros. Pues bien me he puesto en contacto con ustedes a fecha de hoy 07/03/2007 y me dicen que es valido dentro de los 90 días después de la reparación y que no lo tengo en garantía, y que me las tengo que apañar por mi cuenta e ir al centro donde me lo compre y que se quieran hacer cargo de mi reparación.

Ustedes pusieron a la venta un producto defectuoso porque desde el primer momento no me funciona como debía funcionar la pantalla se apagaba y el brillo de la pantalla no era el correcto, además ahora veo la pantalla con rayas como si estuviera codificada.

A mi me han hecho el típico truco del engañabobos y si a mi en el papel que me dieron junto con el ordenador supuestamente reparado me hubieran puesto que disponía de 90 días para detectar cualquier anomalía en la reparación yo en estos momentos tendría el ordenador en perfecto estado y no me sentiría estafado.

Espero que me atiendan con la mayor brevedad posible mi reclamación mi correo es apellido@correo.es y mi numero de teléfono es 699999999.

Atentamente

[Firma]

David Apellido Apellido

ELM-136

From: Sara Apellido Apellido [<mailto:apellido@correo.com>]

Sent: Wednesday, March 07, 2007 7:50 PM

To: cac

Subject: [TSC IS IT WARNING: Suspect spam] Parte de avería

Sara Apellido Apellido

C/ Caldereta, 99, 9ºB

A Coruña, 6 marzo de 2006.

A la atención de Bárbara:

El día 2 solicité sus servicios para que efectuasen las reparaciones oportunas a un portátil Tanaka Siegler Milena 9999 Z, con Ser. Nr. ZZZZ 999999.

Adjunto las fotografías en las que pueden verse el estado del monitor, la pantalla estaba perfectamente por la noche al apagarlo, y me parece rarísimo que al día siguiente tras encenderlo aparezca en este estado (aparte de unas manchas negras en la parte izquierda, en el resto del monitor aparecen rayitas verticales y horizontales que dificultan e impiden ver algo), quiero reseñar que en ningún caso fue provocado por un golpe ni por una caída. Adjunto también una foto donde podeis ver otro desperfecto en la tecla de expulsión de tarjeta PC-Card, que por otra parte nunca uso.

Les agradecería que examinen el portátil y solucionen el problema en el mínimo tiempo posible dado que el ordenador me es totalmente imprescindible para mi trabajo.

Si desean ponerse en contacto conmigo pueden llamar al teléfono: 699999999.

Esperando recibir noticias, atentamente:

Sara Apellido Apellido.

ELM-137

09/03 2007 13:20 TEL 919999999

NEREA SER. INF. SLL

001

Fax

Para: TANAKA SIEGLER	Fax: 902.99.99.99
De: ANA APELLIDO APELLIDO	Fax: 91.999.99.99
Asunto: RECLAMACIÓN	Pág.(s): 1 (incluyendo portada)
CC:	Fecha: 09 de marzo de 2007

Si no recibe todas las páginas, por favor póngase en contacto con nosotros en el Telf. 91.999.99.99

Estimados señores:

Con fecha 23/05/2006 adquirí un ordenador portátil (TANAKA SIEGLER MILENA Z 9999 Z – N° SERIE – ZZZZ9999999).

En Noviembre llevé el ordenador a CHT MOBILE S.A., con el siguiente problema:

Al escribir en cualquier aplicación (ya sea Word, Internet, Correo Informático....) el cursor del ratón se activa, y el texto comienza a escribirse en medio de lo anteriormente escrito.

Nos comentan que puede ser un error del teclado y se quedan con el ordenador. Transcurridos 15 días nos pasamos a por él y el problema persiste.

El día 29 de enero volvermos a dejar el ordenador en el mismo lugar para que esta vez consigan arreglarlo y tras un mes de llamadas y versiones contradichas, nos devuelven el ordenador, supuestamente formateado y con la placa base y memorias cambiadas.

A pesar de estar un mes en dicho establecimiento el problema sigue existiendo.

Es realmente desesperante trabajar en estas condiciones. No podemos estar esperando un mes sin el ordenador (es necesario para el desarrollo de nuestro trabajo) y que cuando lo recojamos el problema se haya solucionado.

Les ruego sean ustedes tan amables de darme una solución para este problema. No he adquirido un ordenador para tener que dejarlo constantemente en el servicio técnico y tener que hacer malabarismos a la hora de poder trabajar.

En espera de sus noticias, reciban un cordial saludo

[Firma]
Ana Apellido Apellido

Mis datos:
Ana Apellido Apellido
Tlf. 699 99 99 99 / 699 99 99 99

ELM-138

9. Marz. 2007 14:28

Nº3673

P. 1

TEJADOS Y CONSTRUCCIONES PERLAP, S.A.

P.I. Santana P-30. Avda. Cerezos s/n
18015- GRANADA
Tlfn: 958999999 – Fax: 958999999

FAX

FECHA: 9 de MARZO de 2.007

EMPRESA: TANAKA-SIEGLER

**A/A: SERVICIO TECNICO DE REPARACIÓN.
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
RECLAMACIONES
DIRECCIÓN DE SERVICIO TÉCNICO.**

FAX: 902999999

DE: TEJADOS Y CONSTRUCCIONES PERLAP, S.A.

Número de páginas incluyendo la hoja de portada: 1

Mediante la presente realizo queja-reclamación sobre el **SERVICIO DE TECNICO PRESTADO EN LA REPARACIÓN DE UN EQUIPO (ORDENADOR PORTATIL)** con numero de Incidencia: 999999999999.

1.- Con fecha de 17 de enero de 2007 se retira el equipo de nuestras instalaciones por la compañía (SUPS @ Transporte Integral de Paquetería) enviada por Vds.

2.- El servicio Técnico nos informa que la avería tardaría aproximadamente unos 10 días en repararse.

3.- La reparación ha tardado algo más de 20 días según la información que se ha transmitido a través del teléfono por sus operadores. Pero desde hace un mes (tras numerosas e infructuosas llamadas) nos dice que el equipo está reparado pendiente de envío, otras veces que esta enviado y que nos llegará en dos o tres días. La llamada producida el pasado día 2 de marzo la Señora o Señorita ANGELES nos asegura que el equipo saldrá el lunes o el martes día 5 ó 6 de marzo (respectivamente) y que le jueves día 8 de marzo lo más tardar estaría en nuestro poder.

4.- Hoy día 9 de marzo de 2007 continuamos esperando el equipo y por ello llamamos de nuevo al Servicio (nº 902999999) donde nos comunica que ya nos llamará el Servicio Técnico o la compañía de transporte para darnos noticias. Comentamos con el operador que esta respuesta es del todo inaceptable, y le solicitamos que nos ponga con el servicio de Reclamaciones y nos dice que no existe y que para ello esta un fax en concreto nos facilita el número de fax 902999999.

Por todo lo expuesto le solicitamos la información y aclaración sobre el estado de nuestro equipo, en un plazo de 48 horas, dirigiéndose al teléfono número 958999999 y preguntando por Rafael Apellido.

Asimismo le manifestamos nuestra queja sobre el servicio prestado por sus operadores, y ponemos en su conocimiento que si transcurrido el plazo antes citado **NO** se nos comunica una respuesta nos reservamos el ejercicio de cuantas acciones nos asistan conforme al legislación actual.

A la espera de su respuesta reciba un cordial saludo.

TEJADOS Y
CONSTRUCCIONES PERLAP,
S.A.

[Firma]
Rafael Apellido

ELM-139

12-MAR-2007 05:34 DESDE:D.F.ANDON 945267827 A:902930313 P.1

Buenas tardes,

En diciembre de 2006 compramos una PDA Bloom Z999+GPS Modelo Z99999-Z999-Z999. N° Serie: ZZZZ999999, completa, con cargador para el coche, funda y cables. Desde el primer momento no nos dio más que problemas. Al principio por el Wifi y el GPS. Tras incontables Hard-Resets murió, ni se encendía ni apagaba.

El servicio técnico la recoge (Aviso 999999999999) y nos la devuelve el 9 de enero con un arreglo que consiste en la sustitución de la placa principal. En casa funciona bien durante unas semanas, pero le cuesta captar los satélites, para el funcionamiento del GPS, así que 26 enero compramos una antena GPS externa para Tanaka Siegler Z999. Todo parece funcionar bien hasta que decide que pierde la carga de la batería y al poco deja de cargar totalmente y de funcionar incluso el cargador.

Vuelta a empezar. El servicio técnico se la lleva (Aviso 999999999999) y nos la devuelven el 20 de febrero. Funciona bien un par de semanas. Salimos de viaje el 7 de marzo. La encendemos en el coche con el cargador-transformador para el coche para utilizarla como GPS y muere, de nuevo ni enciende ni apaga.

Mi explicación detallada no pretende otra cosa que expresar nuestra paciencia, el beneficio de la duda y las oportunidades que hemos dado al aparato, pero hemos perdido la confianza en su buen funcionamiento y, debido a la experiencia, pensamos que una nueva placa principal no resolverá el problema de forma definitiva.

Les rogamos encarecidamente que atiendan a nuestra petición de devolución del importe de la misma y de la antena, por resultar ya innecesaria, que ahora mismo y debido al desencanto sufrido es la única opción que realmente sería de nuestra satisfacción.

Esperamos noticias tuyas a la mayor brevedad en el Tfno **949 999 999** o en la dirección de correo electrónico apellido@correo.com Tenemos una PDA que no funciona y el tiempo pasa. Hace ya tres mese que la hemos comprado y no hemos podido disfrutar de ella, muy al contrario.

Un saludo

David Apellido

ELM-140

From: Jaume Apellido [mailto:jaume.apellido@correo.com]

Sent: Monday, March 12, 2007 8:32 PM

To: cac

Subject: Re: 999999999999

A mediados de enero compré un Milena en Serenity y en apenas 2 semanas el ordenador dejó de funcionar (aparentemente por un problema en el cargador).

Inmediatamente abrimos una incidencia (nº 999999999999) y se nos comentó que en menos de 2 semanas el nuevo adaptador se entregaría en nuestro domicilio.

3 semanas más tarde, después de realizar una segunda llamada al centro de atención al cliente, se nos comunica que hay un problema de aprovisionamiento y que no han llegado todavía las piezas de recambio desde Alemania. Hoy he vuelto a llamar, más de un mes después de haber abierto la incidencia, y Angeles del centro de atención al cliente me comunica que todavía no han llegado esas piezas y que por tanto siguen sin poder atender nuestra reclamación, que no se puede comprometer a ningún plazo de servicio.

Compramos un Tanaka-Siegler por la calidad de sus componentes y por la calidad de su servicio. Dos meses después de la adquisición llevamos mas de la mitad del tiempo sin servicio, sin un departamento de soporte capaz de controlar la calidad de la atención al usuario porque son incapaces de gestionar sus procesos de aprovisionamiento, con una calidad de componentes patentemente baja que no aguantó ni dos semanas de uso.

Les reclamo pues la entrega de inmediato de dicho componente o la propuesta de replazo del ordenador completo o cuaquier otra solución que permita reanudar el uso del ordenador de inmediato.

Si antes de terminar esta semana no hemos recibido un compormiso de solución por su parte iniciaremos las reclamaciones legales y de publicación pública de nuestro caso a las que tenemos derecho.

El número de cliente es: 9999999999

Jaume Apellido

ELM-141

13/03 2007 18:32 FAX 959999999

ANDANERAS.

001

En relación con la reparación de un ordenador TANAKA MILENA en el Centro de Servicio Técnico de la marca denominado SISTEMA DE CONTROL PRODUCTIVO ELEC. VENUS S.L. "SCV", sito en la localidad de Tomares 41940 (Sevilla), deseo comunicar lo siguiente:

- Llevé mi ordenador porque fallaba la conexión eléctrica al tener problemas con la alimentación eléctrica entre el cable de alimentación y la clavija de conexión del ordenador. Revisado el aparato me llaman por tlf y el Servicio Técnico indicado me comunica que la reparación consiste en sacarle una conexión de alimentación exterior, y que el importe de la reparación ascendía a 104 €. Dada la confirmación para efectuar dicha reparación, al día siguiente me comunican del Servicio Técnico que dicha reparación ya está realizada, pero que han detectado que la placa base está estropeada, y que el importe de su reparación asciende a más de 500 euros. Ante esta información me presento en el Servicio Técnico y les comunico que la placa base se ha tenido que estropear durante la reparación de la conexión eléctrica, extremo que no atienden.
- Por lo tanto procedo a cumplimentar una hoja de reclamación para exigir la reparación del ordenador en los términos que me fueron informados en un primer momento.

EL objeto de esta comunicación es solicitar de la empresa TANAKA-SIEGLER que medien con su Servicio Técnico en Tomares (Sevilla), para que dicho Servicio Técnico asuma la responsabilidad que tiene en el deterioro de la placa base del ordenador, procediendo a repararlo a su costa, asumiendo yo el pago de la reparación que me fue diagnosticada en un primer momento.

Les adjunto copia de la hoja de reclamación que estoy tramitando en la oficina de consumo de mi ciudad y de la organización de consumidores OCU.

A efectos de comunicación, mis datos son los siguientes:

PEDRO APELLIDO APELLIDO

TLF 699 99 99 99

APELLIDO@correo.org

Agradeciendo las gestiones que puedan realizar, reciban un saludo

Fdo. Pedro Apellido Apellido

[Firma]

ELM-142

13-03-07

11:20

->902999999

PAG. 01

TANAKA SIEGLER COMPUTERS

AT. De:

Alberto Apellido

A.Y.S.O.M.I.

PRODUCT SUPPORT & SERVICES

Torrellano, 13 de marzo del 2007

Don **Daniel Apellido** en nombre y representación del **HORREO TERRA S.L.** propietarios de un equipo **TANAKA-SIEGLER MILENA Z-9999** con **S/N: ZZZZ999999** determina:

Que según conversación mantenida telefónicamente con **José Apellido** el día **12 de Marzo de 2007** en la que no logra informarnos de nada por problemas de la comunicación, pero tras no haberse puesto en contacto con nosotros y tras nosotros intentar ponernos en contacto con ellos a través de los teléfonos 902.999.999 sin lograrlo, le remitimos la información siguiente:

Como propietarios del Equipo, hemos observado que 1º se envió a TASTOC(Noviembre) luego se envió a LABORATORIO(Enero) y por último se volvió a enviar según conversación mantenida con **ALBERTO APELLIDO** Dr. de Call Center TANAKA SIEGLER en Madrid a TASTOC(febrero) y finalmente tampoco puede ser reparado y ahora vuelve a Madrid(Marzo) previa autorización enviada por fax a TASTOC. En todo este tiempo han pasado **5 meses** y yo sigo perdiendo dinero a día de hoy por culpa o bien de una mala organización o de un pésimo servicio técnico. Desconocemos cual será el factor y desde luego no queremos regalaros una auditoria. Lo que si queremos es el equipo en perfecto funcionamiento y estado lo antes posible. Sino sintiéndolo mucho tendremos que enviarles toda la documentación a nuestro abogado para que interfiera de manera judicial.

De forma que por última vez HORREO TERRA S.L. EXIJE a TANAKA SIEGLER COMPUTERS una respuesta de carácter URGENTE con una solución para esta situación de carácter URGENTE y con una única finalidad, que devuelvan el equipo en perfecto estado y funcionamiento o el reembolso del coste en factura de compra (1.500,00€ aprox.) lo antes posible a HORREO TERRA S.L.

HORREO TERRA, S.L.
C.I.F. A-99999999
C/. Centuria, 99 – 03320 TORRELLANO

[Firma]

Fdo: Daniel Apellido

HORREO TERRA S.L. C.I.F. B-99999 INSCRITA EN EL R. M. DE ALICANTE TOMO 2586 LIBRO 3, SECCION 3º. HOJIA A-7ºBCA, INS. 1

13-03-07

11:20

->902930313

PAG. 01

HORREO TERRA S.L. C.I.F. B-99999 INSCRITA EN EL R. M. DE ALICANTE TOMO 2566 LIBRO 3, SECCION 3ª. HOJIAA-7ºBC4, INS. 1

DATOS DE CONTACTO

HORARIO DE OFICINA

Horreo Terra s.l.

Tel.: 965 999 999

Fax: 956 999 999

E-mail: apellido@correo.com

FUERA DE HORARIO

Daniel Apellido

Tel.: 699 999 999

E-mail: apellido@correo.es

ELM-143

13/03/2007 10:37 919999999

PAG. 01/01

PARA: TANAKA SIEGLER

DE: NATALIA PARAFARMACIA S.L. (91-9999999)

ASUNTO: RECLAMACIÓN

El pasado día 5 de Marzo, el ordenador de la empresa, marca Tanaka Siegler, dejó de funcionar, más concretamente no arrancó al encenderlo.

Dicho ordenador fue comprado hace 4 meses y medio, tiempo en el que para mi gran asombro, se ha roto la placa base (pieza que por otra parte es bastante común en un ordenador).

El ordenador se queda en reparación en TIME ELECTRONICA, SA, que es donde nos remiten ustedes para su reparación, es más, nos dicen que si lo llevamos nosotros tardarían 3 ó 4 días como mucho, eso si no tienen la pieza allí, que si no sería en el momento. Pues bien, desde ese día está allí y aún no tengo ordenador, y estoy hablando de un comercio con el consecuente trastorno que supone prescindir de él.

Creo que su marca no responde a la posibilidad engañosa que nos muestra, calidad, garantía... por no hablar del servicio técnico.

No puedo creer que una marca como la suya tarde en poner una placa base unos 20 días que es lo que me estan anunciando por teléfono, al llamar para informarme del estado del ordenador.

Ni que decir que tampoco alcanzas a imaginar que dicha pieza, de dicha marca, vaya a fallar en un periodo de tiempo tan corto como 4 meses y medio.

Esta reclamación va dirigida también con copia a atención al consumidor de la Comunidad de Madrid, para que conste mi disconformidad con lo sucedido.

En Torrejón de Ardoz, a 12 de Marzo de 2007

[Firma]

NATALIA P. S.L.
AVDA POMARES
N99 A-99999999

ELM-144

14/03 2007 09:53 FAX 919999999

TRI/LOREAN AIR

001

tri [Logo]

Agente General para España de:

tour
representaciones
internacionales, s. l.

LOREAN AIR

Venecia, 99 – 9ºDcha. - 28013 Madrid - Teléfono: (91) 999 99 99 - Fax: (91) 999 99 99
e-mail: apellido@correo.es // www.web.es

FAX

A / To: TANAKA SIEGLER
De / From: JUAN APELLIDO APELLIDO
Fecha / Date: **14.03.07**
Páginas / Pages: 3

FAX: 902 999 999

RECLAMACION REPARACION EQUIPO EN GARANTIA MILENA ZZ 9999 Z 9999

Muy Sres. Mios:

Con fecha 21/11/2006 se adquirió en la firma Electromark el ordenador portátil anteriormente descrito (adjunto fotocopia de factura de compra), hace aproximadamente unas 2 semanas el boton de acceso a internet empezó a fallar, y con fecha 05.03.2007, lo llevé a esa empresa para que lo repararán, puesto que no puedo acceder a la conexión inalámbrica, y el equipo se encuentra en garantía.

Una semana después, me llaman informándome que debo pasarme por la tienda con el fin de aceptar el presupuesto de reparación y que asciende creo recordar que a unos 118,00 €, más I.V.A.

Al no estar conforme con esto, ayer llamé a su Centro de Servicio 902 999 999, preguntando cual es el motivo de tener que pagar por esa reparación, indicándome la señorita que me atendió que esa pieza no cubre la garantía (no me supo dar más explicaciones a pesar de mi insistencia) puesto que le dije que me indicara en que parrafo de la garantía indicaba ese motivo, y después me dijo que era por un mal uso de la misma, (sin tener a la vista el equipo, ni saber el número de serie del mismo), lo cual no me parece en absoluto una respuesta ni lógica ni por supuesto convincente, ya que la indiqué, que ese equipo lo utilizo para trabajar desde mi domicilio, y la tecla está permanentemente en la posición ON puesto que la única conexión que poseo es inalámbrica.

Por tanto, les agradeceré me den una respuesta a esta reclamación, puesto que en absoluto estoy de acuerdo con el cargo que se me quiere efectuar, además de parecerme una exageración ese importe que se corresponde casi con el 15% del valor del equipo.

En espera de sus noticias, le saludo atentamente.

Juan Apellido Apellido
Director Comercial

ELM-145

15/03/2007

09:10

929999999

CENTRO MAR CALDERA

PAG. 01

Muy sres mios:

A día de hoy 14-03-2007, habiendo reclamado la avería de mi ordenador mondeo R con n° de serie ZZZZ999999, dada la avería el día 6 de febrero de 2007, me parece indignante que todavía no me hayan reparado el ordenador.

Por lo menos una llamada del tco o de ustedes.

Quisiera que me diesen una solución a mi ordenador ya que está en garantía y se compro las navidades pasadas.

Espero una pronta y rápida solución del problema y una rápida contestación de ustedes.

Firma:

[Firma]

FAX-902 999 999

ELM-146

19/03 '07 LUN 13:17 FAX 918034251 AVI. GESTION

001

A: La atención de Eduardo. Servicios Técnicos Tanaka

Teniendo en cuenta que desde la primera visita el día 26/01/2007 hasta la fecha de hoy 19/03/2007 y luego de haber realizado los cambio por parte de los técnicos de Siegler de 2 Placa Bases y la fuente de alimentación y continuar con el ordenado sin funcionar les **Solicito que declaren irreparable dicho Ordenador** con el objeto de realizar cambio por uno nuevo que me ofrece la garantía que tengo con Supercompra.

Datos de la Factura	
Número de albarán o Entrega	9999999
Fecha de Venta	03/08/2006
Número de adhesión a la póliza Z/9-999-999.A	99999999
Precio	599.00
Garantía Supercompra	999.99
Modelo	MONDEOR
Número de Serie	ZZZZ999999

Fechas de Visitas	Descripción Solución
26/01/2007	Se le reinstalo S.O y Revisar BIOS
02/02/2007	Cambio Placa Base
02/03/2007	Cambio Placa Base y Fuente
17/03/2007	El Ordenador sigue sin funcionar con (Error del CPU)

Datos del Propietario	
Nombre	Julio Antonio Apellido Apellido
NIF	Z9999999-Z
Dirección	Ave. Picaporte # 99 Piso 9C Madrid CP: 28032
Teléfono	699 999 999

[Firma]

Firma

ELM-147

From: Cristian Apellido [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Monday, March 19, 2007 4:09 PM

To: cac

Subject: RECLAMACION

Mi nombre es Cristian Apellido Apellido, me dirijo a ustedes en relación a un portatil de la marca Tanaka-siegler que fue robado en el servicio técnico de Las Palmas de Gran Canaria en el mes de Diciembre,

a partir de ese momento la empresa se hace responsable y promete la devolución de un portatil igual o de características similares.

Me pareció una solución lógica y accedí a la reposición en un tiempo aceptable, comprendiendo la situación como caso especial.

Todo el tema relacionado con la gestión la desarrollaba un señor llamado Abian que formaba parte de la empresa en cuestión, sin embargo, esa persona que tramitaba el proceso y que prometía la devolución en un plazo de tres meses, es ahora despedido, y se encarga de ello un señor con el nombre de Pedro A., el cual, se desentiende de lo prometido anteriormente y no aporta ninguna fecha de entrega, simplemente, se limita a decir que no depende de ellos y que emprenda acciones legales contra ustedes si es necesario.

Por el contrario, me gustaría solucionar este tema de una manera más personal y evitarnos problemas mayores.

Le agradecería se pusieran en contacto cuanto antes conmigo, para buscar una solución, ya que me encuentro desarrollando proyectos de investigación y durante este tiempo estoy teniendo graves inconvenientes y perdidas de dinero.

Atentamente,
gracias por su tiempo

ELM-148

20/03 '07 12:59 FAX 919999999

Documentación age

001

FAX

DE:	FLOR APELLIDO APELLIDO
A:	TANAKA SIEGLER COMPUTERS Departamento de Atención al Cliente Fax: 902 999 999 Teléfono: 902 999 999 e-mail: cac@tanaka-siegler.com

Nº PÁGINAS (incluyendo esta): 1**FECHA: 20 de marzo de 2007-09-04**

Estimados Sres.:

Me pongo en contacto con Uds. para comentarles el pésimo resultado de un monitor Tanaka adquirido en mayo del 2005.

En el último año hemos cambiado en tres ocasiones el monitor con lo que ha supuesto de molestias y de imposibilidad de trabajar con él.

Lo hemos cambiado el 21 de febrero del 2006
23 de febrero del 2006
16 de mayo del 2006

Y en dos ocasiones anteriores de las que no tengo el justificante de entrega en este momento en el que les escribo.

Ayer, día 19, abrí una nueva incidencia (nº 999 999 999 999) para cambiar el monitor ZZZZ 999999. Atendida por un operador llamado Javier.

Les ruego hagan el intercambio lo antes posible por un monitor que ofrezca más garantías que los anteriores.

Atentamente,

[Firma]

Fdo: Flor Apellido Apellido
Móvil: 699 9999 99
e-mail: apellido@correo.es

ELM-149

21/03 2007 14:26 FAX 969 999999

R.A.C. DANIELA (PRIEGO)

001

RECLAMACIÓN

NÚMERO DE INCIDENCIA: 99999999999

Tras conversación telefónica mantenida con el Sr. Eduardo, envío este documento para explicarles los hechos que me han surgido desde que compré mi ordenador portátil el pasado mes de diciembre:

El ordenador fue adquirido el 18 de diciembre de 2006 en la tienda CREPUSCULO de Cuenca, y desde el primer día no ha funcionado bien, sin embargo, siendo las fechas de Navidad, no lo utilicé por estar de vacaciones.

En enero es cuando compruebo que el ordenador se enciende, pero que de repente la pantalla se queda en gris-azulado, y no funciona nada del mismo, con lo que acudo al establecimiento donde lo compré y me dan el número de Servicio de Asistencia Técnica de Tanaka-Siegler.

En dicho servicio me dan un número de incidencia y me indican que recogerán el portátil al día siguiente, cosa que hacen a lo largo de la semana del 15 de enero, así como que la reparación durará **una semana**, más o menos.

Transcurridos 15 días llamé al mencionado servicio, y se me comunica que "están esperando la placa base que viene de Alemania", y vuelvo a llamar 15 días después, recibiendo la misma contestación.

Ya pasados casi 2 meses desde que lo recogieran, llamo de nuevo y me indican que el equipo, "reparado", ya había salido hacia mi casa, pero aún tarda 6 días en llegar, y lo recibo el 13 de marzo.

Bueno, tras dos meses de espera, deseo que todo esté en orden, y nada más encenderlo, el equipo no se enciende, pero lo cargo, por si es problema de batería. Por fin se enciende, y empieza a hacer las mismas cosas que antes (quedarse de repente en gris-azulado), pero además lo poco que se ve es rayado y con mala calidad de gráficos, e incluso se reinicia él solo cuando le apetece, e incluso a veces no se enciende, porque lo he probado casi mil veces, como pueden pensar.

Teniendo en cuenta todo esto, considero que la respuesta que me dan en el *servicio de DESATENCIÓN al cliente*, donde me dicen que lo envíe de nuevo a reparar, es una tomadura de pelo, ya que si después de **2 MESES** no han sido capaces de hacerle nada bueno, aunque sí ha venido pero de lo que marchó, y estando bastante claro que el ordenador está roto desde que lo recibí,

SOLICITO

su inmediata sustitución por un **equipo nuevo**, ya que éste no funciona, y se encuentra en periodo de garantía, y no para de ser reparado, puesto que han demostrado su incapacidad para arreglarlo, sino para ser sustituido por uno nuevo que funcione bien. Naturalmente, solicito que me contesten lo antes posible, así como que atiendan mi petición.

Atentamente, en Cuenca, a 21 de marzo de 2007.

Inmaculada Apellido Apellido

Para toda puesta en contacto conmigo, les dejo las diferentes formas de hacerlo:

- TELÉFONO: 699999999 Inmaculada FAX: 969 999 999, A LA At. De Inmaculada Apellido.
- E-MAIL: apellido@correo.es

ELM-150

22/03/2007 14:09 ANDRES.APELLIDO - 0902999999

NUM991

01

Marina Apellido Apellido
Emilio Casas 9 eb
03012 Alicante
Teléfono 665.999.999 965.999.999

A/A SERVICIO DE RECLAMACIONES TANAKA SIEGLER

Les mando este escrito para manifestar mi queja y solicitar solución concreta y rápida para el ordenador con número de serie ZZZZ 999999 y que presentó las siguientes averías:

-Número de referencia 999999999999, del envío que en fecha 05/10/2006 se realizó y en el que se cambio la placa base y el ventilador

-Número de referencia 999999999999, del envío que en fecha 19/10/2006 se realizó y en el que se cambió la placa base, el disco duro y se realizaron pruebas (testaron el ordenador)

-Número de referencia 999999999999, del envío que en fecha 22/02/2007 se realizó y en el que se cambió al ordenador nuevamente la placa base y el ventilador.

Una vez recibido el ordenador el 20 de Marzo, después de esperar UN MES a que le cambiaran una placa base y un ventilador que se fabrica de serie, el ordenador vuelve a presentar problemas, supongo que derivados del ventilador (hace el ruido de un motor).

Creo que después de este historial de averías en un ordenador que apenas tiene un año y que ha tenido un uso mínimo y domestico, queda demostrado que el problema no queda resuelto con las soluciones que ustedes hasta ahora me han venido dando, supongo que no sea normal tener estos problemas en los ordenadores que ustedes fabrican por lo que me figuro que este ordenador tenga un defecto de fabricación, por lo que solicito que tengan a bien, darme la opción de cambiar este ordenador por uno nuevo.

En caso de no obtener respuesta suya en el plazo de quince días me personaré en las oficinas de consumo a plantear la queja que les hago llegar, ya que no es desconsiderada mi petición.

Marina Apellido.

ELM-151

29/03/2007 09:17 919999999

ADAPTACION SETENA

PAG. 01/03

A LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES DE TANAKA SIEGLER.

D. MANUEL APELLIDO APELLIDO, con domicilio en Calle Contemporánea nº 99, de la localidad de Navalcarnero (Madrid) y teléfonos de contacto 91 999 99 99 y 699 99 99 99, por la presente

EXPONE:

1º.- Que con fecha 10/05/06 adquirí un televisor ZZZ de 32", marca TANAKA SIEGLER, modelo Z 99 Z y número de equipo 9999999 999 999 en la tienda Electromarket de la localidad de Alcorcón (Madrid).

2º.- Que dicho televisor se averió el 02/02/07; puesto en contacto con la Línea de Atención al Cliente en caso de reparación, en el teléfono 902 999 999, me indicaron el servicio técnico donde debía llevar el televisor para su reparación.

3º.- Con fecha 09/02/07 se deposita el televisor en el Servicio Técnico SUTE ELECTRÓNICA con domicilio en la calle Palancha nº 99 posterior, de la localidad de Fuenlabrada (Madrid), con teléfono de contacto 91 999 99 99 y número de recibo de depósito 9999.

4º.- En diversas ocasiones y pasado un tiempo prudencial, me he puesto en contacto con el Servicio Técnico, así como con su central de reparaciones FELCO y con teléfono de contacto 91 999 99 99, los cuales me informan que el televisor se encuentra pendiente de reparación por el motivo de que por parte de TANAKA SIEGLER NO sirven las piezas estropeadas, concretamente la pantalla.

5º.- Igualmente he mantenido diversas llamadas con el SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE de TANAKA SIEGLER para que me dieran una explicación y solución al retraso de la reparación, siendo todos estos intentos INFRUCTUOSOS.

Ante todo lo expuesto anteriormente,

SOLICITA:

1º.- Que como el mencionado televisor se encuentra en periodo de garantía sea REPARADO en la mayor brevedad posible.

2º.- Que en caso de que dicho televisor no pueda ser reparado en un BREVE PLAZO DE TIEMPO, sea REPUESTO por otro televisor de iguales o similares características o, en su defecto, me sea ABONADO el importe de 899€ que fue el coste del televisor en su adquisición.

3º.- Que la garantía sea extendida durante el periodo en que el televisor permanece y ha permanecido en depósito para su reparación.

Ante todo lo expuesto anteriormente, solicito que se pongan en contacto conmigo a la MAYOR BREVEDAD POSIBLE con el fin de solucionar dicha incidencia.

Espero su respuesta.

Atentamente.

[Firma]

Navalcarnero, 29 de marzo de 2.007.

NOTA: ADJUNTO AL PRESENTE COPIA DEL TICKET DE COMPRA Y DEL DEPÓSITO EN EL SERVICIO TÉCNICO DEL TELEVISOR.

ELM-152

04/04/2007 20:06 971999999

ESTANCO CAN MARIO PAG. 01/01

Miércoles, 4 Abril 2004.

Desde que compramos el ordenador con número de serie: ZZZZ999999. casi no lo hemos usado por mal funcionamiento. El último arreglo duró una semana, le cambiaron el ventilador y lo formatearon, pero como ya he dicho **NO VUELVE A FUNCIONAR**. Por este motivo, les pido el cambio completo del aparato. Espero su respuesta urgente ya que lo necesitamos para trabajar.

Ricardo Apellido
Telf.: 971-999999

ELM-153

902 93 0311

05/04 2007 08:41 FAX 939999999

CHODI, S.A.

001

A/A Jose APELLIDO

4 de Abril del 2007

Me dirijo a ustedes con la esperanza de recibir una respuesta a mi problema ante la imposibilidad de contactar telefónicamente con su servicio técnico. Debido al mal funcionamiento de su línea de atención al cliente me es imposible hacerles llegar el motivo de mi reclamación, la cual expongo a continuación:

- El ordenador portátil (Tanaka-Siegler Milena Z9999) fue adquirido el 10/6/05, se detectan problemas de pantalla y los técnicos lo reparan a fecha del 27/10/05.
- La reparación resulta no satisfactoria y el problema permanece a fecha del 1/4/07 y pienso que no se trate de un defecto de fabricación.
- En los últimos 5 meses he intentado contactar en su línea de atención telefónica, sin respuesta, (mas de 30 llamadas) con el gasto telefónico que eso supone.
- Me pregunto si el vencimiento de la garantía dentro de 2 meses será motivo de quedarme sin la garantía y sin su reparación.
- Si esta situación continuase estancada me veo obligada a acudir al defensor del consumidor y/o al Sindic de Greuges. Quiero pensar que no es una dejadez de atención al cliente por parte de la marca que ustedes representan y en la que en su día deposité mi confianza por calidad y servicio.

Esperando y deseando tener noticias de ustedes les adjunto mis datos:

Judith Apellido Apellido
C/ Senyera n°9
Sta. Eulalia de Ronçana, 08187 (BNC)
Tln. 699.99.99.99/93.999.99.99

ELM-154

De: Apellido, Jaume

Enviado el: miércoles, 04 de abril de 2007 16:45

Para: 'cac@tanaka-siegler.com'

Asunto: Att: IVAN

Apreciados señores/as,

El motivo de este e-mail es comentarles lo sucedido con el equipo MILENA ZZZ Z9999 número de serie ZZZZ999999.

Este es un equipo nuevo, y desde el primer día he observado estos 3 problemas:

- 1.-El ventilador del equipo, una vez se enciende (al cabo de un tiempo normal) sigue encendiéndose cada 3 minutos durante unos 40 segundos ininterrumpidamente.
- 2.-El boton de acceso que teoricamente sirve para activar el modo silencioso del ventilador, no sirve para nada, lo aprietes cuando lo aprietes, ya sea funcionando el ventilador o sin funcionar no se aprecia ninguna diferencia.
- 3.-Del teclado y de la parte de abajo del ordenador se percibe un ruido (parecido a una señal de corriente) bastante molesto que acrecienta cuando se conecta un dispositivo USB (tipo teclado, raton, etc) que curiosamente desaparece por completo cuando se conecta el Bluetooth o cuando con el boton derecho del raton despliegas el menu de cualquier carpeta del disco duro.

Hace ya unas semanas me puse en contacto con su servicio técnico, he llevado el ordenador a sus servicio técnico TECAS en Barcelona, y ahí me han cambiado la placa base y el ventilador.

Una vez echos estos cambios, el ordenador sigue teniendo exactamente los mismos 3 problemas que les he detallado anteriormente.

Yo no se si esto es normal, pero a mi no me parece que lo sea, por lo que les agradecería me dieran una solución definitiva, puesto que no podemos perder mas el tiempo dejando el ordenador en servicios técnicos.

Atentamente,

Jaume Apellido

DATEMSA, S.A. - Grupo Calizas Rey Responsable de Marketing Tel.
699999999

ELM-155

Von: Erik Apellido apellido@correo.com
An: cac cac@tanaka-siegler.com
Gesendet: Mittwoch, 4. April 2007 18:14
Betreff: Erik Apellido – Milena Z 9999Z estropeado

Saludos,

Llevo unos días conectando con su servicio técnico y con diversos centros de servicio de Tanaka-Siegler para tratar de reparar mi equipo Milena Z 9999Z que dejó de funcionar correctamente hace unos días.

El código del equipo en cuestión es ZZZZ999999. Al parecer su garantía inmediata de fábrica terminó hace unos meses, sobre diciembre del 2006.

Tras informarme en la oficina del consumidor me han facilitado su dirección de email con el fin de poder reparar cuanto antes mi equipo haciendo uso de la garantía que deben prestar durante dos años.

Según parece necesito un certificado de un técnico informático cualificado que indique si se trata de una avería por defecto de fábrica. Dispongo de varios testimonios que me certifican que el fallo se encuentra al parecer en la tarjeta gráfica, concretamente en la memoria de la misma, debido a diversas pruebas.

Me gustaría me indicaran el método para hacerles llegar dichos certificados y que ustedes autoricen la reparación en el centro de servicio autorizado.

Pueden contactar conmigo por este email o llamando al número de teléfono que aparece abajo.

Erik Apellido

teléfono: 699 99 99 99
email: apellido@correo.com

Muchas Gracias

ELM-156

11/04 2007 12:05 FAX 939999999

MOROSIDADCENTRAL

001

TELEFAX

DE: LUIS APELLIDO

PARA: TANAKA SIEGLER
ATT. DPTO. RECLAMACIONES

REPARACION N° 99999 con fecha 30-03-07 TECAS, S.L.

ASUNTO: **ORDENADOR NUEVO**

N° PAGINAS (Incluida ésta): 1

FECHA: 11/04/07

Buenos Días,

El ordenador de marca TANAKA-SIEGELR, modelo MILENA ZZ 9999 comprado el 16-01-07, factura n° 99999999 a nombre de SECA TODO PATATEX, S.L.N.E. con domicilio Alboraya,99 9 Izd., la compra se realizó en ELECTROMAR DE L'HOSPITALET.

Se ha llevado tres veces al departamento de reparaciones, 2 a Electromar y 1 a TECAR, S.L, en esta me dicen que tienen que sustituir disco duro, tarjeta gráfica y ventilador, han pasado más de 20 días y no tengo el ordenador con migo, que es mi herramienta de trabajo, por este motivo pido urgentemente me lo cambien por uno completamente nuevo.

Atentamente,

[Firma]

LUIS APELLIDO.
MÓVIL 699.999.999

ELM-157

From: jose angel [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Thursday, April 12, 2007 3:09 AM

To: info@mail.tanaka.es

Subject: RECLAMACION

SEÑORES

SOY PROPIETARIA DE UN ORDENADOR PORTATIL MILENA SER. NR - ZZZZ99999 (CREO QUE ESE ES SU N° DE IDENTIFICACION) COMPRADO EN BILBAO EN WEINSMINISTER EN EL MES DE MAYO DEL 2005
FUE COMPRADO A NOMBRE DE MARCELA S.A.

AL DARLE UN USO ESPORADICO, Y CON POCA EXPERIENCIA EN PORTATILES, LLAMABA AL VENDEDOR PARA EXPLICARLE MIS PROBLEMAS Y NO LE DABA IMPORTANCIA.HASTA QUE UN DIA VINO Y LO PROBO. POR NO TENER, NO TENIA NI SONIDO.

EN EL MES DE MAYO DEL 2006 LES FUE ENVIADO A VDS. Y CAMBIARON BASTANTES PIEZAS.

TENGO EL RESUMEN EN EL DESPACHO Y ESTOY DE VIAJE, PERO LO PONGO A SU DISPOSICION

A PESAR DE ELLO, HA SEGUIDO DANDO PROBLEMAS. EL SISTEMA WIFI NO HA FUNCIONADO NUNCA Y EN EL MOMENTO QUE CONECTO EL CABLE ELECTRICO SE PONE LA PANTALLA EN RAYAS VERTICALES.

TAMBIEN HA FALLADO LA BATERIA. YA NI CARGA.

HE INTENTADO HABLAR EN REITERADAS OCASIONES CON VDS. Y ES CASI IMPOSIBLE, Y CUANDO POR FIN LO CONSEGUI ME DIJERON QUE YA HA CADUCADO LA GARANTIA, QUE LO LLEVE A REPARAR POR MI CUENTA.

NO ME PARECE LOGICO.

Y ESTE PORTATIL HA SALIDO MALO.

HE HABLADO CON MI INFORMATICO Y ME DICE QUE ESTO NO ES NORMAL

EL SABE EL USO QUE SE LE DA

TENEMOS UN JUNISS DESDE HACE SIETE AÑOS Y SIGUE FUNCIONANDO CORRECTAMENTE.

ESPERO QUE ME DEN UNA SOLUCION SATISFACTORIA. SI NO, TENDRE QUE TOMAR MEDIDAS QUE NO ME GUSTARIA.

MI EMPRESA SE DEDICA A LA VENTA Y SE LO DESAGRADABLE QUE RESULTA.

BEGOÑA APELLIDO
CICLOMOTORES X.F.ANOETA
LENDAKARY 99
LEIOA VIZCAYA

ELM-158

12/04/2007

20:02

9699999999

Elvira Apellido Apellido

Página 1/1

Fax-----
Para: Servicio Técnico Tanaka Siegler-----
De: Edgar Apellido Apellido-----
Fax:902999999-----
Fax:9659999999-----
Teléfono:-----
Teléfono:699999999-----
Fecha: 12/04/2007-----
Asunto: N° incidencia:**999999999999**

Comentarios: Hace un mes que envié mi ordenador portátil para que solucionaran un problema que se originaba en la pantalla, dándome el número de incidencia arriba indicado, y a un no he recibido contestación de cual es el problema, indicándome cada vez que llamo por teléfono que están a la espera de las piezas para repararlo.

Como creo que ya ha pasado más tiempo del prudencial ruego me indiquen por este medio que le ocurre al ordenador y cuando piensan repararlo, pues un mes de demora en su reparación me parece excesivo.

Un saludo

Edgar

ELM-159

From: Francisco Apellido [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Thursday, April 12, 2007 12:59 PM

To: cac

Subject: RECLAMACION

Buenos días,

Llevo esperando exactamente 1 MES a que me recojan mi MIRANDA Z99 en casa para que sea reparada. Un mes!!! Sólo para que la recojan!!! A continuación les expongo los detalles:

-El día 12 de marzo de 2007 llamé al 902999999 para dar parte del mal funcionamiento de mi televisor MIRANDA Z99. Me atendió un tal MANUEL JESUS.

Le di el número de serie de mi aparato (ZZZZ999999 ZZ/ZZ) y éste me dijo que mi televisor tenía una fecha de fabricación superior a los dos años, (aunque yo compré el televisor en agosto de 2006) por lo que me instó a que le enviara por FAX la factura y que esperara una llamada suya. Así lo hice. Envié la factura de compra (con fecha de 4 de agosto de 2006 en Supercompra) ese mismo día (12 de marzo) y esperé varios más a que se produjera dicha llamada.

-Como esto no ocurría volví a llamar en dos ocasiones más a lo que me seguían respondiendo que esperara, que me tomaban nota, que se la pasarían a MANUEL JESUS y que éste me llamaría.

-Después de dos semanas de espera, volví a llamar (28 -3- 2007) para preguntar por mi incidencia y me dicen que no les consta tal incidencia y que vuelva a llamar al departamento correspondiente.

-Así lo hice y un tal RODRIGO me quiso volver a tomar nota y pasársela a MANUEL JESUS. Le comenté la situación y al final fue él el que me abrió la incidencia y me proporcionó un número y una dirección para poner en la caja de embalar.

- Como nadie se ponía en contacto conmigo para decirme cuándo me recogían la tele, volví a llamar y me dieron la fecha del 30 de marzo. NADIE VINO A RECOGERLA.

-Volví a llamar el lunes siguiente y me dieron una nueva fecha: el 4 de abril. NADIE VINO A RECOGERLA.

-Volví a llamar ese mismo día y me dieron una nueva fecha: el 9 de abril. NADIE VINO A RECOGERLA.

-Ayer, 11 de abril, volví a llamar y ya no me dieron ninguna fecha porque me tomaron nota y me dijeron que ya me llamarían (fue un tal Miguel).

-Hoy, 12 de abril, he vuelto a llamar y he pedido hablar con un responsable pero no he tenido suerte. He dejado una nota y dicen que ya me llamarán.

- Si han llegado hasta aquí comprenderán que piense que me están tomando el pelo. Sólo les informo de que a partir de ahora interpondré una reclamación oficial en el órgano competente.

NUMERO DE INCIDENCIA: 999999999999

FRANCISCO APELLIDO APELLIDO
DNI: 99999999A
DIRECCION: C/. Tablada, 99, bl.9 9-a
29002
Málaga capital.

Fecha de compra: 4-8-2006.

Un saludo.

ELM-160

From: APELLIDO@correo.net [mailto:APELLIDO@correo.net]

Sent: Thursday, April 12, 2007 3:03 PM

To: cac

Subject: Servicio atención al cliente

Mi nombre es Manuel Apellido Apellido y soy cliente suyo por diferentes vertientes. Como empleado de Telefónica, durante mi estancia en el Departamento de Ingeniería de Radio, tuve la satisfacción de que Siegler nos suministrara sus equipos en nuestros proyectos, lo cual era sinónimo de calidad. Por otra parte, y por la misma razón, a nivel familiar, nuestros teléfonos tanto fijos como móviles son también Siegler.

Debido a esa confianza, cuando necesité un PC portátil, en diciembre del 2005, me decidí por uno de su marca (Tanaka-Siegler) MILENA R 999 Z comprado en Zaragoza en Elektromark y, al poco tiempo, debido a los problemas que he tenido, por motivo del mal funcionamiento de dicho portátil, y al deficiente servicio técnico (ZERO ELECTRÓNICA), así como al servicio de atención al cliente de TANAKA SIEGLER (902999999), no me queda más remedio que cambiar de opinión, respecto a mi decisión.

Por dos veces , y por la fecha de compra en vigente garantía, el portátil ha estado en el servicio técnico debido a la misma avería (calentamiento excesivo) y por esa causa, mal funcionamiento (necesidad que se enfrie el PC para su funcionamiento y molestias en la mano por el calor) y reducción de la vida del PC. No tengo otra opción que volver a enviarlo a reparar por tercera vez al servicio técnico, pues la avería persiste.

Sin querer extenderme más y esperando su contestación, para poder renovar mi confianza en Siegler, les mando un saludo.

Tlfnos.: 979999999 -- 699999999

ELM-161

NANOTEC

[Logo]

Centro de Tecnologías Avanzadas
de Estructuras de Navarra

Pamplona, 16 de Abril del 2007

Desde Nanotec-Fundación Tectonec, con CIF Z99999999, se dirige a ustedes con motivo de un problema en un PC de sobremesa que está en garantía.

El problema que se observaba era un continuo reinicio del mismo. El día 23 de marzo se abrió la incidencia nº 999999999999. El día 29 de marzo aparece un técnico y cambia la placa base, pero el problema persiste. Este técnico dice que no es problema de hardware sino de sistema operativo. La incidencia se cierra el 29 de marzo. Ese mismo día pero sin el técnico presente, una persona de la empresa, encargada de su mantenimiento, reinstala el Sistema Operativo sin conseguirlo debido a pantallazos azules haciendo referencia a problemas de memoria.

El día 30 de marzo se abre otra incidencia pero con el mismo problema de base. El número correspondiente es el 999999999999. El día 13 se presenta en las instalaciones un técnico diferente con dos cajas, una para la memoria ram y otra para el procesador. Al abrirlas, las cajas de la memoria es correcta pero la del procesador también contenía una memoria. El técnico cambia la memoria y se marcha diciendo que el problema todavía persiste y que necesita recibir el procesador para poder solucionarlo.

A fecha del 16 de abril, transcurridos 13 días laborables desde que se da el parte a Tanaka, el cliente sigue con el problema a pesar de que la máquina está en garantía y que el tiempo de espera es de 3 o 4 días.

Con todo esto se quiere transmitir el incumplimiento del contrato de garantía por parte de Tanaka-Siegler a favor de Fundación Tectonec.

Esperamos una respuesta lo antes posible.

Pónganse en contacto a través del nº de teléfono: 949999999, fax 949999999, por correo electrónico apellido@correo.com o por correo postal a la calle Maspalomas nº 99 CP 31006 Pamplona Navarra.

[Firma]

Firmado: Laura Apellido (Responsable IT)

ELM-162

From: Adolfo Apellido Apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Tuesday, April 17, 2007 12:58 PM

To: cac

Cc: atencionalaciudadania@madrid.org; consultas.consumidores@madrid.org

Subject: Reclamación mando a distancia incidencia con número 9999999999 TANAKA-SIEGLER

Buenos días, mi nombre es Adolfo Apellido Apellido, el pasado mes de enero compré un televisor marca TANAKA-SIEGLER en el centro comercial Supercompra de Av.Flores de Hortaleza, al mes y medio se estropeó el mando a distancia. Después de varias llamadas al servicio técnico de TANAKA-SIEGLER se abrió una incidencia con número 9999999999 el pasado 21 de marzo, fecha en la que TANAKA-SIEGLER se comprometió a recoger el mando a distancia estropeado para reponerlo por uno nuevo. Desde dicha fecha (21 de marzo de 2007) no he recibido ninguna llamada de TANAKA-SIEGLER indicándome el estado de la incidencia, todo lo contrario he tenido que llamar en repetidas ocasiones dado el tiempo transcurrido, en dichas llamadas no se me proporciona ninguna solución.

Teniendo en cuenta que ha pasado casi un mes y continúo sin mando a distancia y, lo que es peor, sin ningún tipo de información sobre cuándo podré disponer del mismo, pongo este hecho en su conocimiento para que quede constancia de mi indignación con el servicio y la desatención recibida.

Pongo en copia del correo al servicio de consumo de la Comunidad de Madrid para que tenga conocimiento de la situación.

Atentamente

Adolfo Apellido

tlfno.- 699999999

ELM-163

17/04 2007 18:37 FAX 9599999999

001/005

DE: ANGELA MARÍA APELLIDO APELLIDO HUELVA**A:** TANAKA COMPUTERS SIEGLER **FAX:** 902999999**ASUNTO:** Reclamación s/ C.P.U. N° Serie ZZZZ999999**FECHA:** 17/04/2007

Mensaje:

El motivo del envío de este Fax, es en relación a un equipo informático de la conocida y prestigiosa marca que para mí siempre lo ha sido TANAKA, por la cual me decidí a su compra; el **n° de serie ZZZZ999999**, comprado en Huelva en el establecimiento Supercompra en Marzo 2006.

Bien, a continuación paso a exponerle los incidentes que hemos padecido, que en mi caso han causado bastantes problemas, debido a la pérdida de trabajos realizados tanto por mi hija que está en preparación de unas oposiciones a dos meses, como de mi hijo que está en la Universidad, y todos los trabajos se han perdido, por las constantes averías.

Comenzar diciendo que mi primera incidencia fue puesta en Noviembre de 2006, con tan solo 8 meses de comprado, pero de uso solo 4 meses, ya que todo el verano lo pasamos fuera de casa, incluso nos damos de baja en Internet, por su no uso, como estaba diciendo en Noviembre, tras varias y largas esperas al teléfono, consigo de hablar con un operador, te toma nota de la avería y a lo largo de 5 a 7 días viene el técnico a su reparación.

1ª 27/11/2006 N° Parte 9999999
Sustituido disco duro, formateralo y

Igual a la anterior, larga espera al teléfono.

2ª 29/03/2007 N° Parte No se lee
Sustitución del ventilador.

3ª 13/04/2007 N° Parte No se lee
Sustitución de P.B.

En esta última avería de P.B. que fue el día 13/04/2007, a las 19h. se marchó el técnico a casa, apagamos el ordenador, salimos a un partido de Baloncesto, y al regreso a las 11 h. noche, mi hija se dispone a su encendido y de nuevo nos sale la pantalla en negro con las letras blancas en la cual se queda cogida y ya no hay forma de poder hacer nada, ni con teclado, no moviendo ratón para poder coger una opción, no hace nada, entramos en la desesperación, llantos de mi hija, la cual está como he dicho anteriormente preparando unas oposiciones en una academia con convocatoria cada dos años y teniendo bastantes trabajos que preparar y presentar y sin poder hacer "nada"

A continuación llamamos porque te ves impotente de no poder solucionar nada personalmente, al 9029999999, el cual nos indica que el horario es de lunes a viernes de 9.30 a

Llega el lunes 16/04/07 a las 9.30 h. y desde mi puesto de trabajo llamando al citado n°, y se lo aseguro que entras en el borde de la desesperación, ya que infinitas llamadas, y al principio el contestador una vez elegida las opciones, te dice llamar pasado un tiempo y te cortan, y cuando no me decía eso, que me mantuviera a la espera que el tiempo máximo para contestar son de 8

minutos, unas veces pasaban los 8 minutos y se cortaba solo, otras se escuchaba como te cogen el teléfono y no te hablan, porque yo oía operadores hablando, tu hablándoles y ellos cuelgan, hasta que conseguí que me cogieran el teléfono, la persona que me atendió muy educadamente, pero sin poderme resolver nada en el momento que era lo que yo bujería, después de darle todo detalle de mi problema y contarle lo mal que me encontraba (lo siento) porque él no tenía la culpa de nada, consultó, me cogió el nombre, n° de teléfono móvil y que en el plazo de "24 horas" me llamaría un responsable superior, hasta la fecha que es hoy 17/04/07 y ahora mismo son las 18,15 y mi llamada fue pasada las 24 horas y hasta la hora que es no me han llamado.

De igual forma que ayer y tras largas espera, consigo hoy a las 12,30h. de hablar con un operador, un Sr. llamado **Luís**, el cual me ha atendido correctamente, y pienso que aunque también me he descargado sobre él, comprenderá mi problema, yo por mi parte pienso que esto no es normal, ya que con el tiempo de comprado y que ya empezaran cambiándole el disco duro, tendría que haber optado Tanaka por el cambio de dicho aparato y nosotros a la vez no consentir cuando tuvimos la 2ª avería otro cambio y la 3ª y la 4ª, por favor ruego sírvanse leer aunque es muy extenso este escrito, para que lo tengan en cuenta y me contesten a la mayor brevedad posible, bueno que según me ha dicho hoy Luís, que me llamarían en 24 horas.

Ruego me llamen, como si quieren venir a ver el buen uso del aparato, pero por favor, háganlo para poder quedar satisfecho de su asistencia.

Mis teléfonos son:

Móvil: 699999999
Fijo: 959999999
Trabajo: 959999999 (**hasta las 15 h.**)
Mi nombre: Angela

[Firma]

Gracias.

ANEXO: HOJAS DE ASISTENCIA TECNICA.

ELM-164

From: Javier Apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Tuesday, April 17, 2007 10:03 AM

To: cac

Subject: Reclamación- incidencia 999999999999

Importance: High

El motivo de mi queja es el deficiente servicio post venta que me están ofreciendo. Di un parte de incidencia hace un mes y aun no han pasado a recoger el ordenador para llevarlo al servicio técnico, aun a pesar de que en cada llamada recordatorio que realizo al nº de teléfono 902 999 999 (servicio telefónico de Tanaka) me aseguran que un mensajero recogerá el ordenador averiado en horario de 8:00 a 15:00 horas.

Exijo una solución al mal servicio que por parte del soporte técnico tanaka - siegler se esta realizando.

Saludos y espero soluciones lo antes posible esta incidencia.

Auxi, teléfono 959999999)

ELM-165

17-04-07

08:18 961999999

XAVI-GRES.S.L.->902999999

PAG. 01

1-11

Javier Apellido Apellido con **NIF: A 9999999** como propietario de la empresa Xavi Gres S.L sita en C/ Sestercios 9 Nave, 46960 de Aldaya (Valencia) **expongo lo siguiente:**

Que en fecha 28/01/05 compré el ordenador Tanaka-Siegler 999 2,8/512/40 Grab.Dual 9, en el Elektromark de Valencia-Campanar sito en Av. Catalanes 99 de Valencia.

Desde esa fecha al día de hoy me ha sido imposible todavía disfrutar de dicha compra, puesto que se ha procedido a cambiarme hasta tres veces la placa base de mi ordenador, y nunca ha funcionado correctamente.

A los 7 meses de haber comprado dicho ordenador y cuando comencé a darle un uso mayor que al hasta entonces dado; el ordenador empezó a darme problemas. Cuando me disponía a trabajar con él, duraba unas horas, se calentaba, me avisaba que faltaba batería (cuando *sin embargo estaba conectado a la toma de corriente eléctrica*), y a los 5 minutos de ese aviso el ordenador se apagaba.

Así ocurría de forma continuada todos los días cuando me disponía a trabajar con él.

Acudí al Elektromark donde se me dice que han pasado los días para su devolución y que si quiero me pueden cambiar la batería por la de otro ordenador igual, a ver si así se soluciona el problema. No conforme con ello decido irme como había vuelto.

A la semana, puesto que el ordenador seguía apagándose vuelvo a Elektromark para que me cambien la batería a ver si así se soluciona, en ese momento otro chico me dice que no se me cambia nada y que se tenía que llevar a reparar a Tanaka.

Llame a Tanaka por teléfono y se me dice que la garantía esta a punto de terminar puesto que el ordenador era de 2004. Yo le digo que he comprado el ordenador en 2005.

Tanaka me propone la prolongación de garantía, al llamar por teléfono se me pasa con Gerardo Apellido

Apellido

de extensión de garantías, que amablemente me comenta la posibilidad de contratar una prolongación de tres años.

Yo decido contratar esa prolongación de garantía de tres años por 221.37 euros, pensando que se me va a arreglar el ordenador. Me llega la prolongación por Fax en fecha 4 de enero de 2006.

XAVI-GRES, S.L.

C.I.F. A-99.999.999

C/. Sestercios, s/n - Tel. 659 999 999

46960 ALDAYA (Valencia)

17-04-07

08:18 961999999

XAVI-GRES.S.L. ->902999999

PAG. 02

2-11

Les comenté a Tanaka el problema y me dieron el nombre de una tienda para que lo llevara a arreglar allí, lo llevo, no me saben decir lo que ocurre y me dicen que tengo que darles un número o código que me darán en Tanaka para repararlo, que llame lo pida y lo vuelva a llevar. Yo me lo llevo y llamo a Tanaka.

Cuando llamo a Tanaka me dicen que no vaya a ella tienda sino que lo lleve a Decode Service.

Lo llevo allí y me cambian la placa base por dos veces. Además de que en dicha reparación pierdo datos y carpetas, que en un principio me dicen que no iba a perder.

Primero el día 3/04/06 me cambian la placa base y el CPU. Me lo vuelvo a llevar pero el ordenador continúa apagándose, por lo que vuelvo de nuevo y el 17/04/06 me cambian la placa base.

Tras estas dos reparaciones el ordenador parece que funciona, aunque al poco tiempo volvía a calentarse y nunca podía usarlo mucho tiempo por miedo a que se apagara, puesto que cuando se apagaba perdía todos los datos.

Finalmente el ordenador en febrero de este año vuelve a dar los mismos problemas se apaga y no se vuelve a conectar. Lo que era de forma espontánea, pasa a ser de forma continuada "como al principio" y decido volver a llamar a Tanaka. Se me dice entonces que lleve el ordenador a Tino Valencia.

Lleve el ordenador el pasado 21 de marzo y al día siguiente me llamaron para pasarme el presupuesto de "cambiar la placa base", sorpresa la mía al escuchar que de nuevo se me volvía a realizar la misma reparación. En ese momento le digo al chico que mi ordenador esta en garantía y me dice que me llamaría al día siguiente.

Al día siguiente y puesto que no me llamaba, llame yo, y me dijo que me van a cambiar la placa y que efectivamente esta en garantía.

Ante esto e indignado de nuevo por el producto comprado y por las faltas de soluciones dadas llamo de nuevo a Tanaka y se me comenta que mande las quejas a Tanaka al número de Fax 902999999

XAVI-GRES, S.L.
C.I.F. A-99.999.999
C/. Sestercios, s/n - Tel. 659 999 999
46960 ALDAYA (Valencia)

17-04-07

08:18 961999999

XAVI-GRES.S.L.

->902999999

PAG. 0

3-11

Es por ello que mando estas **quejas** al encontrarme descontento por:

1. Encontrarme de nuevo ante el mismo problema. Puesto que se ha cambiado desde que lo compré 3 veces la misma pieza.
2. No haber podido dar uso al ordenador en ningún momento.(puesto que siempre ha ido mal).
3. Haber confiado en una prestación como es la prolongación de extensión de garantía, y que en ningún momento me ha solucionado el problema.
4. Descontento porque se va a terminar el plazo de esta prolongación y yo sigo sin un ordenador en las condiciones que yo compré. O por lo menos un ordenador reparado y sin que dentro de unos meses vuelva a darme el mismo problema.

Pido, que se me den soluciones:

1. Bien reparándome el ordenador definitivamente, sin que me vuelva a surgir el mismo problema. Y por supuesto prolongándome de nuevo la garantía, puesto que ya no me fio de que se vaya a solucionar. *(Ya que la otra vez sí que confié y contraté la garantía y sin embargo sólo ha pasado el tiempo y me encuentro en la misma situación que entonces).*
2. O por el contrario cambiarme el ordenador por uno de las mismas características pero sin ningún tipo de problema y con su garantía de compra de dos años.

Me parecen dos alternativas bien razonables, teniendo en cuenta que he confiado en todo momento en una gran marca como es Tanaka para un ordenador "bueno" para mi empresa. Y he confiado en una garantía de una empresa, que yo pensaba era "seria". En ningún momento hasta el día de hoy, me he opuesto ha ninguna indicación dada por la empresa Tanaka para solucionar el problema de mi ordenador, si no todo lo contrario. Y sin embargo aún no he podido dar el uso indicado a dicho ordenador.

Atentamente, y esperando soluciones.

Javier Apellido Apellido

<p>XAVI-GRES, S.L. C.I.F. A-99.999.999 C/. Sestercios, s/n - Tel. 659 999 999 46960 ALDAYA (Valencia)</p>
--

ELM-166**From:** Pedro Apellido Apellido [mailto:PAellido@correo.es]**Sent:** Tuesday, April 17, 2007 12:19 PM**To:** cac**Subject:** Reclamación

Al servicio de reclamaciones de Tanaka Siegler Computer:

Me dirijo a ustedes con motivo de una serie de incidencias ocurridas en mi ordenador profesional el pasado mes de marzo. La última, todavía pendiente de resolverse, con número 999999999999. A principios de mes y sin motivo aparente mi ordenador portátil con número de serie: ZZZZ999999 y modelo ZZ Z:ZZZ-999999-9999 dejó de encenderse, a pesar de que lo compré el pasado mes de septiembre. Motivo por el cual me puse en contacto con el servicio técnico para su reparación. He de decir que en un corto espacio de tiempo (entre 5 y 8 días) recibí de nuevo el ordenador en mi domicilio al que se le había reemplazado la placa principal. Sin embargo tenía otra incidencia, los altavoces no funcionaban correctamente siendo imprescindible el uso de cascos para escuchar el audio.

Como ustedes comprenderán llama poderosamente la atención que un ordenador salga de su servicio técnico con una incidencia que no tenía cuando entró. Es increíble que en una empresa de su prestigio puedan ocurrir cosas como esta. Aunque lo más increíble es que mi ordenador lo recogieron ustedes el pasado 27 de marzo para reparar el audio y a día de hoy -17 de abril- todavía está pendiente de que llegue una pieza desde Alemania. Han pasado 14 días desde que recogieron mi ordenador sin contar los sábados y nadie en Tanaka-Siegler ha sido capaz de decirme cuando lo voy a recuperar. Según advierten ustedes a sus clientes el tiempo de espera es de entre 5 y 10 días.

Les ruego que solucionen con la mayor brevedad posible este grave problema y este grave perjuicio que me están ocasionando. Llevo 15 días sin mi ordenador que, además, es una de mis herramientas de trabajo. En el teléfono que ustedes facilitan para conocer el estado de la incidencia me han negado la posibilidad de obtener un ordenador de sustitución o de devolver este y que me dieran uno igual dados los problemas que viene teniendo. Les ruego que se pongan en contacto conmigo para dar parte de estas y de otras reclamaciones que me gustaría hacerles llegar

Un saludo,

[LOGO SER] **PEDRO APELLIDO**

Servicios Informativos

Tertulia, 99

28013 MADRID

apellido@correo.es

TEL: 699 99 99 99 - 91 999 99 99

ELM-167

17/04/2007

14:59

CERAMICAS NUEVAS SA - 902999999

NUM065

01

Nules, 17 de abril de 2007

Estimados señores,

Con la presente me dirijo a ustedes con la intención que solucionen el problema que desde hace aproximadamente dos semanas me está atormentando:

Compré un ordenador Tanaka (serie ZZZZ999999) en Peseta el 15/06/2006 y concretamente el 04 de abril del presente mi ordenador dejó de funcionar. Al ponerme en contacto con Peseta me comunican que mi ordenador tiene una antigüedad inferior a un año, así pues, me remitieron a ustedes para que me solucionen el problema.

El martes día 10 de abril me puse en contacto con ustedes, hablando con un señor llamado Jesús, el cual me insistió a remitirles un fax con algún tipo de justificante donde apareciese la fecha de compra. Envíe un certificado a PC LISTO, donde aparece el número de serie y la fecha de compra.

Los días siguientes al envío intento ponerme de nuevo en contacto con este señor, y las únicas respuestas que recibí fueron que "en media hora le llamaba para darle el parte de incidencia", esperé hasta ayer 16 de abril, fecha en la que me informaron que "aquello que envió con anterioridad no sirve para nada, tiene que enviar la factura de compra".

Espero entiendan mi disgusto ante esta situación, que deseo se solucione a la mayor brevedad, adjunto al presente le envío factura de compra y permanezco a la espera de su llamada a mi número de teléfono 699 999 999.

Saludos,

Vicente Apellido
[Firma]

ELM-168

From: estefania apellido apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Wednesday, April 18, 2007 7:01 PM

To: cac

Subject: Reclamacion por el estado del portátil

Buenas tardes

Me dirijo a ustedes en busca de una solución:

El 14 de Marzo les envié mi portátil porque tenía problemas en el sistema de arranque de Windows. El problema surgió cuando a día de hoy lo recibo y la tapa de la pantalla está toda rayada por las esquinas y por el centro; aparte de que parece que está desgastado por toda la tapa.

Debido al escaso tiempo que tiene mi portátil y a que el estado en el que yo se los envié no es el mismo, espero que me dean una solución razonable.

Sin más dilaciones espero una respuesta lo más acertada y con la mayor brevedad posible.

Atentamente

Estefanía Apellido

ELM-169

20-04-2007 15:38 FROM:ELECTRICIDAD ELCHE 9899999999----- TO: PAGE: 1

Me llamo Geroge Apellido y tengo una POCKET ZZZZ Z 999
Z99999 - Z 999 - ZZ 99 S/N: ZZZZ9999999 M/N
9999999999.

Esta máquina ha estado 3 veces en el servicio técnico, y ha vuelto

como se fue **SIN FUNCIONAR**

Como estoy hasta las narices de tener un dinero invertido
en una máquina inútil, quiero la devolución del dinero, ya que esta
comprobado q no sabeis repararla.

Para cabrearme, en vez de con la maquina prefiero hacerlo
con un mapa al no doblarlo bien.

Espero respuesta en breve.

TEL: 989 99 99 99

699 999 999

699 999 999

Dirección:

AV HOGAZAS 99 BAJO

15300 Betanzos

A CORUÑA

ELM-170

From: [Apellido \[COSA-Apellido\]](#)

To: cac@tanaka-siegler.com

Sent: Friday, April 20, 2007 9:57 AM

Subject: AVERIA PC MILENA Z9999Z N° DE SERIE ZZZZ999999

Roberto Luis Apellido Apellido
Urb. Teorema IV fase nº9999-A
29600 MARBELLA (MALAGA)

Marbella, 20 de abril de 2007

Muy Sres. míos:

Ante la imposibilidad de contactar con Vds. telefónicamente, lo hago por escrito para explicarles el problema que tengo con mi PC Milena, el cual ya repararon en septiembre de 2006.

El PC arranca normalmente, empieza con Tanaka-Siegler, luego carga Windows XP y una vez finalizado, la pantalla se queda en negro. Lo he arrancado a modo de prueba y me sale el siguiente mensaje. "el problema se encuentra en el archivo "ati2vag" y seguidamente otra serie de mensajes de problemas de hardware, etc, y que consulte con el distribuidor o servicio técnico.

En septiembre de 2006 ocurrió el mismo problema, se mandó a su establecimiento y fue reparado, según albarán de expedición ZZ999999.

Ruego se pongan en contacto conmigo al número 699.99.99.99 para ver que solución le podemos dar a este problema, con la mayor brevedad posible.

A la espera de sus noticias, les saluda muy atte. Roberto L. Apellido

ELM-171

DE: TERMOPILAS

N° DE FAX: 969999999

21 MAR. 2007 09:25 P 1

TERMOPILAS, S.L.
C/ ALPUJARRAS, 99 Bajo
12580 BENICARLO
Tel. 969999999
Fax 969999999

TANAKA SIEGLER

Benicarló 20 de abril del 2007

Señores:

En fecha 18-07-2006 adquirimos un T.V. Tanaka Siegler Miranda z99-9. Se ha mandado a reparar 2 veces (N° incidencia 9999999999 y 999999999999.)después de esta 2ª reparación continúa funcionando mal.

Por lo tanto exigimos que nos cambien el T.V. por uno nuevo, ya que los problemas van persistiendo y apareciendo de nuevos, adquirimos este modelo de prestigio de su marca, no importándonos el precio del mercado y lo que hemos conseguido es no tener T.V. desde el día que lo adquirimos.

Algunas de las averías:

- Falla interruptor de encendido.
- No memoriza color, brillo, contraste....
- Las imágenes se codifican (en caliente)
- En pantalla aparece ralla vertical a 30cmts. Lateral izquierdo
- Alcance de mando (distancia muy limitada)
- En standby el encendido a veces falla, se tiene que apagar con el interruptor

Espero tengan en consideración lo expuesto y nos den una solución rápida.
Atentamente.

Fdo. Lydia Apellido
[Firma]

ELM-172

From: (<mailto:apellido@correo.es>)

Set: Saturda, may 19, 2007 4:18 PM

To: cac

Cc: cac

Subject:

DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES

A LA ATENCION DE JOSE APELLIDO

MONDEO R ZZZ999999

ESTOY ARTA, CANSADA DE PONERLES QUEJAS, RECLAMACIONES O COMO LO QUIERAN LLAMAR.

AHORA YA ES EL NO VA MAS. LA ULTIMA VEZ QUE SE BLOQUEO ESTA PORQUERIA DE ORDENADOR TANAKA ME DICE AQUEL HAY QUE REPARAR EL XP, PUES VIEN ME PONGO A REPARAR EL XP CON EL CD QUE USTEDES ME DIERON Y CUANDO LLEGA AL 33% SE QUEDA AHÍ Y NO SIGUE MAS.

QUIERO QUE SE LLEVEN ESTA PORQUERIA Y ME TRAIGAN OTRO ORDENADOR ,ESTO YA NO ES NORMAL O COMO VEO QUE NO HACEN CASO A MUCHO TARDAR QUIERO QUE COMO MUY TARDE EL MARTES ESTE UN TECNICO EN MI CASA Y ME ARREGLE ESTA PORQUERIA DE ORDENADOR PORQUE PARECE QUE USTEDES EN VEZ DE ALEMANES SE ESTAN HACIENDO LOS SUECOS Y NO ME HACEIS NI CASO.

SON USTEDES UNOS INFORMALES QUEDARON EN LLAMAR CUANDO LES LLEGARA EL FAX QUE TENIA QUE MANDAR Y TAMPOCO.

UN SALUDO

MI TELEFONO POR SI NO LO TIENEN ES EL 699999999

ELM-173

25-ABRIL-2007 12:14 DE: PAPELERIA NEUS 969999999 A:902999999

P:1

RECLAMACION

DATOS DEL RECLAMANTE:

NOMBRE: Ana-Oliva Apellido Apellido

DNI: 99999999-A

DIRECCION: C/ Celta 9, piso 2, cp:46003, Valencia.

EXPONGO:

El día 2-05-2006 compré en Supercompra un PC Tanaka-siegler, con nº de serie ZZZ9999999. Estando hot día en periodo de garantía.

El PC empezó a fallar ya en los primeros días. El problema es el arranque del equipo.

-El día 3-6-2006. Supercompra no quiere cambiarme el PC por otro nuevo, solo me ofrece la reparación a cargo de un técnico del comercio.

-El día 31-01-2007. Tanaka recoge el mismo PC para repararlo. Nº de incidencia: 999999999999.

Avería: El equipo se apaga y no vuelve a arrancar. Tanaka cambia el ventilador. Cuando me devuelven el PC, solo al tercer día éste sigue teniendo problemas con el arranque, el teclado, mal funcionamiento de programas y continuos apagones. Tanaka vuelve a recoger el equipo, nº incidencia 999999999999. Me lo devuelven afirmando que no tienen ninguna avería.

-El 25-04-2007. Tanaka vuelve a recoger el PC para "repararlo". Avería: la misma, apague del equipo y el no arranque del mismo.

Son cuatro meses de problemas. Lo que me lleva a deducir que el PC tiene un problema de fabricación o de placa base.

Esto me ha supuesto bastantes problemas en el trabajo ya que el PC es mi herramienta de trabajo.

RECLAMO:

-La devolución económica del PC por un total de 1.200,00 € o en su defecto la entrega de un PC nuevo, en buen estado y con garantía.

- Un PC que sustituya el mío hasta que se solucione el problema, una vez solucionado el equipo será devuelto.

Confío en su competencia para solucionar este problema, siempre he considerado a Tanaka como una de las mejores marcas, capaz de afrontar estos errores.

Esperando una rápida respuesta, les saludo atentamente.

Ana-Oliva Apellido Apellido.

[Firma]

ELM-174

From: apellido@correo.com [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Wednesday, April 25, 2007 2:44 PM

To: cac

Subject: Reclamación, reparación portátil

Muy señores nuestros:

El pasado día 4 de abril, nos retiraron mediante Esquivalia, un ordenador portátil MILENA Pro y nos facilitaron el nº de avería 9999999999, hemos realizado en repetidas ocasiones llamadas telefónicas a "Atención al Cliente" para interesarnos por dicha avería, contestándonos de una manera muy indiferente, "que todavía no está arreglado y que están a la espera de piezas", esta mañana la última vez.

No entendemos, que un ordenador, estando en garantía, y con 2 o 3 meses de uso se estropee, pero menos entendemos, que la respuesta de una empresa como la de ustedes, no sea más adecuada y diligente.

Nosotros nos dedicamos al software informático y vendemos a nuestros clientes, desde hace algún tiempo, la marca de ustedes, pues pensamos, que el servicio que ofrecen sus distribuidores a la hora de vender era verdadero, pero vemos que hasta el momento no es correcta la actuación. Les rogamos encarecidamente den una solución a NUESTRO PROBLEMA, en las próximas 24 horas, ya que el trastorno es enorme Sin otro particular les saluda atentamente.

Carlos Apellido

RADO s.l

ELM-175

From: Paula Apellido [mailto:Apellido@correo.biz]

Sent: Thursday, April 26, 2007 6:08 PM

To: Apellido Apellido, Mar (ext)

Subject: equipo en garantía - reclamación

Buenas tardes ,

tengo un ordenador al nombre de Mihai Apellido , que desde la fecha de compra solo he tenido problemas con el , hasta ahora me habeis cambiado el procesador , la placa basa (2 veces) , la memoria RAM, el disco duro , vamos que solo falta cambiar la tarjeta grafica...Hace un par de meses he solicitado servicio tecnico, han pasado mas de 2 meses y nadie se presento en mi casa...he llamado haber por que no viene nadie , ya que cuando vino el ultimo tecnico me dijo que hay que cambiar otra vez el disco duro y la fuente de alimentación, y el operador me dijo que ya no van a venir por que en la ficha que tienen le sale que el equipo ya no esta en garantia.Asi que te adjunto la factura para que comprobéis que si que esta en garantia.

El ultimo tecnico que vino a mi casa dijo que despues de cambiar el disco duro y la fuente de alimentación , si el ordenador no funcionara bien , me lo vais a cambiar por una torre nueva , ya que estara todo cambiado...

Solicito resolución de todo este asunto.

Espero tener todo como debe de ser cuanto antes , para que de una vez mi ordenador funcione bien.

Gracias anticipadas.

Me podeis contactar al teléfono : 699 999 999

ELM-176

From: APELLIDO@terra.es [mailto: APELLIDO@correo.es]

Sent: Friday, April 27, 2007 1:12 PM

To: cac

Subject: Reclamacion

Importance: High

Muy señores míos:

Me acaban de hacer una reparación en mi ordenador portátil. Estos son los datos:

Tanaka Siegler

Ser.Nr. ZZZZ999999

Modelo: Z-ZZZ-ZZZZZ999

Aviso: 999999999999

La situación es la siguiente:

El martes 24 de abril dejo mi ordenador en CROZ Electronica, siguiendo las instrucciones de su servicio técnico, ya que el ordenador no arranca y cuando lo intento arrancar con el disco de instalación del XP da un mensaje de aviso de que hay un problema de hardware.

Dejo un único número de contacto, mi teléfono móvil (699999999) El miércoles 25/4/07 encuentro una llamada perdida en mi teléfono del número 699999999. No sé de quien es ni dejan mensaje en el contestador, que está activo.

El jueves 26/4/07 recibo una llamada del número 699999999 diciendo que puedo pasar a recoger mi ordenador, que ya está reparado. En este lapso de tiempo (del lunes al jueves) no recibo ninguna otra llamada que no esté contestada.

Cuando recojo el ordenador, me lo entregan con una nota de entrega que dice "sustitución de disco duro". Por supuesto, eso implica que no tiene dentro ninguna información.

Esta mañana a las 10:00 me pongo en contacto con CROZ ELECTRONICA y les pido que, por favor, si no pueden recuperar la información del disco dañado, me lo entreguen para que yo lo intente por mi cuenta. A las 11:00 de la mañana consigo, finalmente hablar con la Srta M^a Paz que me indica que ellos tienen obligación del devolver el disco defectuoso a SIEGLER pero me indican que me comunique con el servicio técnico. Le solicito que, mientras realizo las gestiones, retenga el disco dañado que han sustituido de mi ordenador. También me indican que me han llamado repetidas veces para avisarme y que no han conseguido localizarme, cuestión que pongo más que en duda pues sólo tengo una llamada perdida en el móvil y ni siquiera puedo decir que sea de ellos.

A las 11:00 llamo al servicio técnico y consigo que, a las 12:00 uno de sus operarios me indique que:

- Ha vuelto a hablar con CROZ ELECTRONICA y les ha pedido que retengan el disco duro
- Que si quiero recuperar el disco duro (estropeado) que se lo compre
- Que si no estoy conforme, escriba a reclamaciones, que es lo que estoy haciendo.

Mi queja y solicitud es la siguiente:

Si el disco está dañado y hay que cambiarlo, bien pero creo que tienen que avisarme a mí de los efectos de la reparación sobre mi información, antes de dejarme sin opciones. Lo que cubra o no la garantía y su acuerdo con ustedes es cosa suya pero la información sigue siendo mía.

Si ellos no pueden recuperarla, bien, sólo pido que me entreguen el disco duro dañado y yo lo intentaré por mi cuenta. Por supuesto, no voy a pagar por un disco duro estropeado. Después de intentar recuperar lo que pueda, yo se lo devolveré encantada a SIEGLER, no lo quiero para nada.

Por otro lado, no me parece razonable que tenga que utilizar una mañana completa para resolver el problema ni que se justifiquen, con faltas evidentes a la verdad, sobre intentos ficticios de localizarme (por parte de CROZ ELECTRONICS), cuando no han existido ni han utilizado las opciones que tenían disponibles.

Quedo a la espera de sus noticias.

María Luisa Apellido Apellido

apellido@correo.es

TF: 699 99 99 99

Dirección: c/ Calatravas cortos, 99 – 9ºA 28042 Madrid

ELM-177

From: FERNANDO APELLIDO [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Monday, May 07, 2007 12:48 PM

To: cac

Subject: Reclamación sobre Batería

Fernando Luis Apellido Apellido

Dni: 99999999A

C/ Jarras 99 Bloque A Puerta 9

12003. Castellón de la Plana

Tlf: 699999999

e-mail: apellido@correo.com

Modelo: Milena - ZZ 9999

Número de serie de mi ordenador portátil: **ZZZZ999999**

Fecha adquisición: 05.09.06 en Elektromark de Castellón de la Plana con factura nº 99999999

Muy señores míos;

El motivo de mi reclamación es que puestos en el día de hoy en contacto con su servicio técnico, y después de una interminable llamada telefonica, conseguí hablar con una de sus empleados que muy amablemente, me escuchó a mi reclamación que a continuación expongo.

Mi problema con el ordenador portátil es referente a la batería. Con escasamente un mes de uso, ya que no la he necesitado hasta primeros del mes pasado, anteriormente el ordenador lo he estado utilizando siempre conectado a la red, ésta se descarga llegando escasamente a la hora de uso, sin utilizar wi-fi, ni dvd, etc. Sólo lo utilizo con hoja de cálculo o procesador de texto. La carga aún cuando la luz verde indicadora de carga completa se queda fija, el indicador de la barra de tareas que indica el porcentaje de carga unas veces indica 60% otras 38%.

Por lo anteriormente expuesto me dirijo una primera vez a su servicio técnico el cual en la primera llamada me indica que le de todos mis datos para remitirme una batería nueva a mi domicilio. Pues bien, cuando le estoy dando mi nombre, la llamada se corta. Seguidamente vuelvo a llamar, el siguiente operador una vez le vuelvo otra vez a explicar mi problema, me dice que esta incidencia no la cubre la garantía ya que sólo cubre seis meses. Le informo que las condiciones de garantía que me dieron con mi ordenador, en ningún momento habla de esa cláusula, garantiza por UN AÑO, los componentes de mi ordenador. Le explico que su compañero había consultado y que no había ningún problema para enviarme una nueva, cosa que éste último me indica que sólo me queda reclamar por esta vía o por fax. Por lo que les presento la siguiente reclamación para solventar mi problema.

Les envío las condiciones de la garantía que me dieron cuando adquirí mi ordenador.

Esperando una pronta y satisfactoria respuesta para todos, me despido con un cordial saludo.

ELM-178

From: Toni Apellido [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Monday, April 16, 2007 4:17 PM

To: cac

Subject: sustitución de equipo

Buenas tardes.

En este Mail intentaré ser breve aunque es muy difícil.

El día 02/09/06 decidí ir a la tienda Imea de Girona para comprar un ordenador portátil, y tuvo la mala Suerte de dicitirme por comprar un TANAKA-SIEGLER. Ahora explico por que.

El día 16/02/07 se me estropeo dicho ordenador y lo lleve a la tienda IMEA donde lo compre (puedo demostrarlo ya que me sellaron una hoja de deposito).

El día 30/03/07 me devolvieron el ordenador. (Nº de incidencia 9999999) Despues de un mes y medio yo pense que habian tenido tiempo de repararlo, pero a los 15 minutos de ponerlo en marcha comprueve que tenia el mismo problema que antes de enviarlo.

Esta vez me lo vinieron a recoger ustedes el día 04/04/07. Antes no sabia que se podia hacer asi. (Nº de incidencia 9999999999) con la "promesa" de que en una semana mas o menos me lo volverian reparado. Por el momento ya han pasado 12 dias y según me han dicho por telefono a las 15.35hr. estan a la espera de los materiales para proceder a su reparacion, que por cierto era la misma respuesta que me daban la anterior vez siempre que llamaba.

Solo les pido por favor que analicen el caso, y si es normal pues no hagan nada, y si no lo es tomen las medidas que crean oportunas, pero devuélvanme el ordenador lo mas rapido posible.

Pero por favor devuelbanmelo reparado, pues quisiera poder utilizarlo antes de termine la garantia para poder saber si funciona.

Atentamente un ex cliente que no entiende como ustedes pueden dar tan mal servicio.

Toni Apellido D.N.I.99999999-A

Calle Bona Nit, Nº 6 Cal Bescuit 17002 Girona

ELM-179

09/09/2007 10:06 DE: Fax PARA: 902999999

PÁGINA: 001 OF 003

INFORMATIVO

Para: **Tanaka Siegler**
Número de fax: 902999999

De: **Juan Angel Apellido Apellido**
Número de fax:
Teléfono particular: 699999999
Teléfono del trabajo:

Fecha y hora: 09/05/2007 10:06:31
Páginas: 3
Asunto: Incidencia de Reparación

A la atención de Rodrigo

c/ Cervatanas 99 9° izq
02006 Alicante

09/09/2007 10:06 DE: Fax PARA: 902999999

PÁGINA: 001 OF 003

Solicitud de intervención al servicio técnico de Tanaka Siegler

A la atención de Rodrigo 902 99 99 99

Datos del comprador:

Juan Angel Apellido Apellido
C/ Cervatanas 99 9° izq. ALBACETE
ALBACETE
Telefonos de contacto 699999999, 699999999
Ser.Num.de equipo: ZZZZ999999

Descripción de la incidencia

Tras la compra de un equipo de su línea de negocio marca Milena ZZ 9999 el día 10 de Junio del 2006 en el centro comercial Supercompra se han producido diversas incidencias con este que paso a enumerar

- ❖ 999999999999
- ❖ 999999999999
- ❖ Y ahora, a fecha 8 de Mayo la última, la cual consiste en que el equipo no arranca, tras haber estado toda la semana sin apagarse descargando datos por medio de software p2p al comprobar por la mañana el estado de este me sorprendí al ver que estaba apagado y que no respondía al botón de inicio. Las comprobaciones iniciales fueron ver que había corriente y que este llegaba al transformador ya que la luz verde de este se mantenía encendida. Sin embargo el equipo incluso con el cable de corriente conectado no enciende.
- ❖ Como incidencia adicional la unidad de DVD en ocasiones no es reconocida por administrador de dispositivos de windows, lo que imposibilita leer y por tanto grabar de DVD's.
- ❖ En las dos primeras incidencias se hizo especial hincapié en el exceso de calor que se produce en la parte del reposamuñecas al tener el equipo varios días encendido con aplicaciones tipo emule, que hacen que el disco continúe girando de forma muy continua. Estas incidencias fueron desestimadas por su equipo técnico comentando que el calor que disipaba era normal. Por mi parte como programador informático que trabajo todo el día con un portátil tengo muy claro que ese calor es excesivo y que como detectan programas de exploración de hardware tipo Everest y tipo Acronis el calor que alcanzan los procesadores es de unos 100 °C lo cual seguramente repercute perjudicialmente en el rendimiento del equipo portátil.

Por todas estas incidencias que comento, me gustaría consideraran el equipo como defectuoso y procedan a realizar un reemplazo de este por uno nuevo, ya que las incidencias acaecidas desde su compra ha provocado un gran perjuicio hacia mi por el tiempo que el equipo esta fuera de disponibilidad ya se estropeado o en el departamento técnico.

Espero su rápida respuesta y atención al problema.

Un saludo

ELM-180

From: eric apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Friday, May 11, 2007 5:57 PM

To: cac

Subject: zenit xaxom, reclamacion

buenas tardes,

hace ya 3 meses (principios de febrero) compre un ordenador (peseta) numero de serie: ZZZZ999999 y no me ha dejado de dar problemas. es una verguenza el servicio que dan al consumidor.

aparte q desde es primer día el ordenador no funcionaba, se apagaba solo los drivers no funcionaban y no se podían actualizar etc.

vino un tecnico 2 veces a mi casa para NO conseguir absolutamente nada en 3 y 2 horas respectivamente los dos días. una evrguenza, pero lo peor de todo esq como no podía repararlo el tecnico , se mando al taller para q lo arreglasen y si, lo arreglaron , pero ahora falta en el ordenador de 1024mb la mitad de la memoria!!!! solo hay 512!!!!!!!!!! estoy totalmente indignado por los fallos tanto del ordenador como de los tecnicos, pero esq encima voya tener q esperar 4 , 5 o incluso más para que venagn a meter la memoria y no me sorprenderia que incluso fallara algo mas.

exigo q me de una explicacion de por que gasto 600 euros en un ordenador que ni siquiera funciona desde el primer dia y me estan toreando constantemente y tocandome las narices.

espero que me escriba diciendome pq falta memoria y que por supuesto me llame el tecnico cuanto antes y venga a ponerme la memoria. el disco duro no se si tb le falta memoria o no pq ya es capaz de q falle todo despues de lo visto . los numeros de incidencias son:

999999999991

999999999992

999999999993

ELM-181

De: Pablo Apellido [mailto:apellido@correo.com]

Enviado el: viernes, 11 de mayo de 2007 9:54

Para: 'cac@tanaka-siegler.com'

Asunto: Reclamación

Muy Srs. míos:

Soy el propietario de una Pocket ZZZZ Z999. La adquirí buscando un compacto PDA-Navegador.

Desde que la compré, hará no más allá de 3 meses, ha estado más tiempo en el servicio técnico de Tanaka-Siegler que en mi poder. El motivo ha sido la incapacidad de la PDA para localizar satélites en un plazo inferior a media hora. La PDA es incapaz de localizar satélites en el interior de una vivienda de una capital, aunque se esté asomado a la ventana.

Que duda cabe que este no es el comportamiento deseado para este aparato, y así me lo confirman sus técnicos, pero tras cinco visitas al servicio técnico, con sus correspondientes cinco cambios de placa, y viendo que siempre vuelve con el mismo problema, he de entender que, tal como dicen en los foros sobre esta máquina, no tiene potencia suficiente y hay que conectarle una antena para que detecte los satélites correctamente.

Como yo adquirí este aparato buscando no tener que colocar antena, y queda sobradamente probado que sí la necesita, les rogaría me ofrezcan opciones para poder satisfacer mi demanda. Bien sea el canje por un modelo superior o diferente (pagando la diferencia si es necesario) en el que sí funcione correctamente el localizador de satélites, bien el cambio de mi máquina por una nueva, con la esperanza de que pueda trabajar correctamente.

Sin más quedo a la espera de su atenta respuesta. Reciba un cordial saludo, atentamente

Pablo Apellido
TLF. 699.99.99.99

P.D.: Les indico el nº de referencia del aparato: ZZZZ999999

ELM-182**From:** p apellido [mailto:apellido@correo.com]**Sent:** Sunday, May 13, 2007 11:00 AM**To:** cac**Subject:** QUEJA incidencia 999999999999

Pedro Apellido Apellido. teléfono 699999999,

Me dirijo a ustedes para exponer la siguiente queja:

Compré un televisor marca TANAKA-SIEGLER, modelo Miranda Z-99-9, n° de serie ZZZ9999999 en Elektromark, Valencia. Empezó a tener problemas ya que se iba la imagen de repente durante varios minutos y decidí antes de que fuera más grave ponerme en contacto con el servicio técnico a través del teléfono 902 999999, quién me envió un servicio de transporte para recoger el televisor y arreglarlo ya que estaba en periodo de garantía, concretamente lo recogieron el 13 de marzo de 2007 con número de incidencia 999999999999; pasaban los días y no me informaban por lo que volví a llamar al teléfono reseñado y cual fue mi sorpresa cuando me dijeron que el televisor estaba en Alemania, porque tenían que ponerle una pieza y que no sabían cuando me lo iban a entregar que una vez que lo mandaban a Alemania ya no dependía de ellos. He vuelto a llamar posteriormente y en todas las ocasiones me han desinformado igual. Me parece irreal esta situación de estar DOS MESES sin televisor, sin que en ningún momento me hayan pedido permiso para tal traslado, que nadie me pueda informar de que le ocurre, de cuando me lo traen o si me supondrá algún importe y la única posibilidad que me daban era que me quejara en esta dirección de correo. EXIJO que me informen y que me devuelvan mi televisor inmediatamente, arreglado y de manera gratuita. Atentamente.

ELM-183

From: paco A. [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Monday, May 14, 2007 2:11 PM

To: cac; cac@tanaka-siegler.com

Subject: RECLAMACIÓN DEL ORDENADOR MILENA 9999 CON N° DE SERIE ZZZZ999999

RECLAMACIÓN DEL ORDENADOR MILENA 9999 CON N° DE SERIE ZZZZ999999

A los responsables técnicos de Tanaka:

Les escribo esta carta por no quedarme más remedio. Con todos los respetos, el departamento técnico no está sabiendo darme una solución.

Compré este ordenador hace casi dos meses. Desde entonces no he podido disfrutar de él más que unas horas. Es un ordenador problemático que no funciona, ni bien ni mal, no funciona.

Cuando el ordenador les llegue, será la tercera vez que pase por el servicio técnico y espero que la última.

A riesgo de ser inoportuno, me atrevo a darles alguna guía porque parece que, en este caso, toda ayuda es poca:

El ordenador nunca ha llegado a funcionar más de unas horas, en principio pensábamos que era la batería pero enchufado a la red tampoco funcionaba. El primer síntoma es que se apagaba sin más, sin ninguna explicación (con batería o enchufado a la red, de las dos maneras). Después de haber estado dos veces en el servicio técnico de Tanaka, conseguimos que no se apagase solo. Eso fue en la primera sesión porque no hubo una segunda: tras usarlo unas horas, lo apague normalmente y cuando fui a usarlo de nuevo, no se encendía, otra vez sin más. Se le encendía el piloto rojo del disco duro (un cilindro) y hacía un pequeño clack. Hablando con amigos y comentadores esto mismo me han dicho que es el disco duro y su arranque; otros me han dicho que puede ser la placa base incluso que puede ser un problema de alimentación. El caso es que realmente no se que es.

Lo cierto es que estoy bastante descontento de mi historial con su empresa. Además, basándome en lo visto, estoy angustiado: he pagado por un aparato que quizás no pueda disfrutar nunca. Se que este tipo de cosas puede pasar pero entiendo que Tanaka es una gran empresa con capacidad como para dar una solución a sus clientes. He de decirles que, a la vez que formulo esta queja, me estoy poniendo en contacto con la oficina del consumidor para ver que podemos hacer a este respecto. Es un aparato que necesito para mi trabajo y es bastante el perjuicio provocado ya.

Por último me atrevo a aconsejarles que presten un poco más de atención a este portátil y que lo tengan con ustedes el tiempo que necesiten para repararlo definitivamente.

Gracias por su atención.
Atentamente,

Francisco Apellido
C/ Querjeta, 9. 06800. Mérida (Badajoz)
699 99 99 99
ORDENADOR MILENA 9999. nº de serie **ZZZZ999999**

ELM-184

From: Jonathan Apellido Apellido [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Monday, May 14, 2007 9:04 AM

To: cac; Apellido Apellido, Anddrés; Apellido Apellido, Luis; Apellido Apellido, Juan Luis

Subject: Reclamación en la reparación de equipos

Importance: High

Buenos días,

por medio del presente quiero presentar una reclamación por la demora en la reparación de mi ordenador portátil Tanaka-Siegler, modelo MILENA ZZ 9999.

*

El equipo lleva en el servicio técnico autorizado más de 30 días.

*

La única respuesta que recibo por parte del servicio técnico es que están a la espera de piezas. Considero que 4 semanas es tiempo suficiente como para que recepcionen la misma pieza al menos unas 4 veces.

*

El número de serie de mi equipo es ZZZZ999999

*

El número de la incidencia es 99999999999

Jonathan Apellido Apellido

Sueños de Canarias, S.A.
C/ Pandora, 99 Bajo Ed. La Costa
38005 Santa Cruz de Tenerife

Tfno.Corporativo: 902.999.999

Tfno. Móvil: 699. 999. 999

<<mailto:apellido@correo.es>> apellido@correo.es

<<http://www.web.es/>> www.web.es

ELM-185

14.MAY.2007 13:53 FRUGOS SL

Nº 766

P.1

SERVICIO TECNICO TANAKA

TELF. 902999999

FAX: 902999999

ASUNTO: RECLAMACIÓN REPARACIÓN PORTÁTIL

Nº. INCIDENCIA: 999999999999

JUANA APELLIDO APELLIDO

SE RECLAMA LA REPARACIÓN DEL PORTÁTIL N°. SERIE ZZZZ999999, QUE SE HIZO DICHA INCIDENCIA EN FECHA 12-04-2007, Y AUN A LA FECHA DE HOY NO ME DICEN CUANTO TIEMPO TARDARAN EN SU REPARACIÓN.

EL PORTÁTIL FUE ADQUIRIDO A MEDIADOS DE MARZO Y ENTRA EN PLENA GARANTIA, ASÍ QUE EXIJO QUE DESPUÉS DE 21 DIAS EL ORDENADOR EN VUESTRO PODER QUE LO REPAREN CUANTO ANTES O BIEN SE PONGAN EN CONTACTO Y ME DIGAN QUE PROBLEMA EXISTE Y QUE ES LO QUE LE HA OCURRIDO AL ORDENADOR.

PÓNGANSE EN CONTACTO AL TELEFONO 699999999.

ELM-186

From: oscar Apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Monday, May 14, 2007 7:01 PM

To: cac

Subject: Att.departamento de reclamaciones

Eatimados señores: Me dirijo a ustedes después de comunicarme con su departamento de atención al cliente para ver si podemos dar una solución definitiva al siguiente problema: compré una pda pocket zzzz Z999, la cual ha funcionado mal desde el primer momento; en su servicio técnico, solucionaron el problema. Tras un periodo de tiempo volvió a surgir otro problema, el cuál solucionaron también con brevedad. Y ahora vuelve a surgir un nuevo problema, y en atención al cliente me proponen volver a llevarla al servicio técnico.

No creo que esa sea la solución, pues pienso que el problema no está en el sevicio técnico, si no en el modelo de la pda, por lo que, asumiendo la diferencia del coste por mi parte, preferiría que me la sustituyeran por otro modelo que me ofrezca más confianza.

Esperando una solución satisfactoria para todos; un saludo

Oscar Apellido

ELM-187

From: JUAN APELLIDO [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Tuesday, May 15, 2007 11:22 PM

To: cac

Subject: RV: MUCHISIMOS PROBLEMAS CON MILENA Z999 Z (N° SERIE: ZZZZ999999)

Estimados Sres:

El motivo de dirigirme a vds. es manifestarles mi disconformidad por el estado de mi equipo, que adquirí hace unos meses y que actualmente está en garantía. Podrán comprobar por el nº de serie: **ZZZZ999999** que corresponde al equipo, que en el TEX de Madrid CBM Mobile, está repleto de reparaciones que en absoluto se justifican teniendo en cuenta el buen estado y el uso que se está haciendo del mismo. Solamente hay un perjudicado en todo esto, que soy yo, ya que ha estado más tiempo el ordenador en el servicio técnico que en mi poder, con los consiguientes trastornos que me está ocasionando, ya que trabajo con él. Estoy sorprendido de que la mejor marca del mercado, como es Tanaka Siegler, permita que esto pueda ocurrir con alguno de sus equipos. Al día de hoy el equipo está en TEX, ya que ayer se ha roto el DVD. **Les ruego valoren mi reclamación en relación al cambio de mi equipo por otro que no ocasione tantos problemas y perjuicios como me está ocasionando el que tengo en la actualidad.**

Espero su respuesta antes de poner el asunto en manos de mis abogados y de la oficina de consumo de Madrid, ya que considero que estos asuntos han de solucionarse por la vía del buen dialogo.

Sin otro particular aprovecho para saludarles.

Atentamente.

Juan Carlos Apellido Apellido

Teléfono de contacto: 699999999

ELM-188

From: rosa maria apellido [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Tuesday, May 15, 2007 10:43 PM

To: cac

Subject: FW: portatil MILENA 9999- estropeado!

Muy señor mio,

Le escribo para que sepa lo disgustada y arrepentida que estoy de haber comprado un portatil TANAKA-SIEGLER y para solicitar su ayuda con este motivo, pues no puedo dejar de pensar que la suya es una gran empresa con una importante penetración de mercado en todo el mundo que garantizaba la confianza puesta por sus clientes.

- Yo compré un pc portátil MILENA 9999 en Elektromark-Alfajar (Valencia) en enero de 2005 y por 1.200€. Y ya no funciona!. Sólo 2 años por 1.200€ ??

- A los pocos meses se agrietó la carcasa alrededor de las bisagras que hacian mucho ruido e iban muy duras, tambien se agrietó la base del teclado. En la tienda de Media Elektromark me dijeron que eso era normal en los portatiles de Tanaka-Siegler y que lo llevara a SES Tanaka, allí me dijeron que esto se consideraba rotura y no entraba en garantía ... En fin, les creí !!! y lo dejé estar.. lba bien, sólo que se calentaba muchísimo!. En diciembre ppdo. un amigo ingeniero industrial e ingeniero informático de programas, que trabajó en IBM lo vió y me advirtió que las grietas podrían acabar dañando la pantalla, que TANAKA era una empresa muy importante y que me dirigiera a Vds. Eso hice y les envié un e-mail con fotos del portatil a D. Jesus Apellido con fecha 02-01-2007. Me contestó que no entraba en garantía ! pero que se podía reparar ...

- La garantía finalizó el 03-01-2007

- El 30-01-2007 dejó de funcionar!!

- En el SES han diagnosticado que: "hay que cambiar la placa base 374'92€ + IVA" !! = 443 €

Su modelo MILENA 9999 (el doble que el mío, en todo!) vale hoy 699€ o el mod. 9999 599€ (Supercopmpra)

Como Vd. comprenderá no puedo pagar ese importe!

Debo tirar a la basura este aparato de 1.200€ y comprar otro?? Desde luego no sería TANAKA-SIEGLER, eso está claro!

Puede Vd. resolver este problema? Es posible que su empresa no tenga una solución para estos casos? (Averias producidas por fallo de los ventiladores)

Está Vd. enterado de lo que se dice en los foros de PC's sobre Tanaka-Siegler? Yo, me

acabo de enterar, pues no tengo tanto tiempo libre.

- En el de PCMUNDI hay 8 páginas de reclamaciones de clientes que como yo, se han gastado una burrada de dinero en un aparato para el hogar, que es sin duda el más caro de una casa y que menos servicio -en años- ha dado!! Para mi sorpresa, desagradable sorpresa - por cierto- en los foros de PC's, TANAKA es la marca que más reclamaciones tiene!

Siento tener que recurrir a Vd., pero sospecho que no está VD. enterado de la "mala prensa" que tiene su empresa en el mundo del internauta. Es por ello que confio tenga alguna solución y conteste a mi e-mail.

Un atento saludo,

ELM-189

16-MAY-07

18:58

I.E.S. ALVARADO POSO 00 34 999 999999 12

PAGINA: 1

Teléfono 699 999 999 Fax: 989 999999

Fax

Para: Departamento de reclamaciones Tanaka-Siegler
De: Sr. D°. Javier Apellido Apellido

Fax: 902 999 999

Páginas: 4

Teléfono: 902 999 991

Fecha: 16/05/2007

Asunto: Reclamación

CC:

Urgente **Para revisar** **Comentarios** **Responda** **Reciclar**

Remito reclamación relativa a su producto COMPUTADORA PERSONAL PORTATIL DE MARCA TANAKA-SIEGLER MILENA-Z 99999 Z-ZZ 99, N° Serie/N° IMEI: ZZZZZ9999999999999999999999.

Un saludo.

Javier Apellido Apellido.

A TANAKA-SIEGLER

Por medio de la presente D° JAVIER APELLIDO APELLIDO, CON D.N.I. 99999999-A, con domicilio en C/ Riñoneras, 99 –9° A, 24002 LEON y teléfono 989 999 999 a efectos de notificación, me pongo en contacto con ustedes con objeto de mostrarles mi insatisfacción ante el equipo informático adquirido y que con posterioridad se detalla, y por el trato recibido tanto por su servicio técnico oficial como por el establecimiento donde fue adquirido el mismo, por todo lo cual expongo:

- Que adquirí, al establecimiento ELEKTROMARK LEON con domicilio en AVD. VALENCIA, N° 99, LOCAL 9.99, 24010 León (tfn : 987 999 999) una COMPUTADORA PERSONAL PORTATIL, el 21/06/2006 a las 18:06.
- Que con fecha 21/06/2006 se realizó el pago del contrato de compra venta de la COMPUTADORA PERSONAL PORTATIL de marca TANAKA-SIEGLER MILENA-Z 9999 Z-ZZ 99, N° Serie/N° IMEI: ZZZZ9999999999999999 por un importe de 1.079 Euros, con la tarjeta de crédito xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx9999.
- Que la COMPUTADORA PERSONAL PORTATIL tenía como objeto su uso profesional en el desarrollo de mi actividad como profesional de la comunicación en la empresa Soun Taxx Audio Guines GMBH, con domicilio en Weinmeister Str.99 10997 Berlín.
- Que he acudido a su distribuidor y éste al servicio técnico oficial y **no han conseguido dar una solución al problema.**
- Que ha sido enviado directamente, según requerimiento del departamento de atención al cliente Tfn. 902 999 999, a su servicio técnico oficial y **se ha devuelto sin dar solución al problema.**
- Que su producto, comprobadas las prestaciones, no coinciden con las expectativas puestas en el mismo y por tanto **no obtenemos la satisfacción que cabría esperar del mismo, que debería materializarse en el perfecto funcionamiento del equipo en todo momento, habiendo seguido en todo momento las instrucciones de uso del fabricante.**
- Que consideramos que su producto es de una **calidad muy inferior** a lo expresado por ustedes y **no se ajusta a la realidad.**

A TANAKA-SIEGLER

A continuación, describiré someramente los hechos acaecidos desde la adquisición del equipo descrito anteriormente:

1.- Surgen las primeras incidencias, descripción error según Cliente: no es posible instalar sistema operativo, da errores constantes, y previa a la instalación sufría apagados. Informe de reparación: sustitución del disco duro. N° Factura de Reparación: (Z999-9999999). Su orden de reparación de 04.01.2007. Devolución de la mercancía el 15.01.2007. El ordenador no puede usarse para realizar trabajo.

2.- Se comprueba el funcionamiento durante un periodo de tiempo, se repiten las incidencias, descripción de error según Cliente: es la segunda vez que se envía con el mismo error y se sigue apagando, posible fallo de placa base, no tardar más del 29.01.07. Informe de reparación: No aprecian avería. N° Factura Reparación: (Z999-999999). Su orden del: 17.01.2007. El ordenador no puede usarse para realizar trabajo.

3.- Sometido a nuevas pruebas mediante el uso, la COMPUTADORA nuevamente produce desconexiones de la red sin haber dado la orden de apagado, repetición de lo mismo; se envía al servicio técnico. Descripción error según Cliente: es la 3ª vez que se envía con el mismo error y se sigue apagando, posible fallo de placa. Informe de reparación: después de tener testeado el equipo no se apaga nunca. Esta afirmación es gratuita y carente de rigor desde mi punto de vista y experiencia con el producto. En este estadio, parece ser que fue testado en el punto de venta y el servicio técnico oficial no tuvo conocimiento de ésta situación; ya que el Cliente, preguntado al servicio de Atención al Cliente, éste no tenía conocimiento de haber recibido el producto y carecía de número de incidencia para su reparación.

Se ordena recoger la COMPUTADORA del distribuidor que no había enviado al servicio técnico oficial. La COMPUTADORA no puede usarse para realizar trabajo alguno.

4.- La COMPUTADORA sigue con las mismas deficiencias y comunicando la circunstancia anterior a Atención al Cliente, se trata de solventar las deficiencias mediante el envío del equipo directamente al servicio técnico, mediante la recogida de forma directa al Cliente; así se hace la entrega mediante fecha de solicitud 15.03.07, recogida 15.03.07. se recibe nuevamente el equipo, es comprobado mediante la realización de tareas y se deja de hacer uso porque nuevamente surge la misma incidencia el equipo de manera autónoma se desconecta de la red eléctrica. La COMPUTADORA no puede utilizarse para realizar trabajo.

A TANAKA-SIEGLER

Todos estos episodios nos hacen malograr diversas posibilidades, entre ellas:

- Uso y disfrute de la COMPUTADORA PERSONAL.
- Realizar tareas de trabajo.
- Desarrollo profesional del Cliente.

En virtud de todo lo expuesto, solicitamos a TANAKA-SIEGLER con domicilio en _____ MADRID, como a "ELEKTROMARK LEON" con domicilio en AVENIDA VALENCIA, 99, LOCAL 9.99 24010 LEON la sustitución inmediata del equipo por otro idéntico o un modelo de calidad similar o superior en caso de que el actual ya no se encuentre en producción, de lo contrario nos veremos obligados a resolver el contrato de compraventa suscrito, con la conseguinte devolución de las prestaciones recibidas por las partes.

En León a 15 de mayo de 2007.

[Firma]

Fdo: D.º Javier Apellido Apellido

ELM-190

From: apellido@CORREO.ES [mailto:apellido@CORREO.ES]

Sent: Monday, May 21, 2007 11:39 AM

To: cac

Subject: PDA

Mi correo personal es: apellido@correo.com

Mi móvil 699999999

[En archivo adjunto:]

Estimados señores:

Madrid 21-5-2007

El día 23-1-07 realice la compra de una PDA Pocket zzzzz nº de serie ZZZZ999999 en el establecimiento Severum (San Sebastián de los Reyes) y desde entonces la he tenido que enviar tres veces al servicio técnico días 13-3-2007, 9-5-2007, 16-5-2007. Como sigue sin recibir bien la señal de GPS deseo se me cambie el producto por otro mismo.

Mi nombre Diego Apellido Apellido C/ Juan Vientos nº 99 28039 Madrid.

TIF móvil 699999999 fijo 919999999.

Esperando contestación reciban un cordial saludo.

Diego Apellido Apellido.

ELM-191

From: Hotel sa Mola [mailto:APELLIDO@correo.com]

Sent: Monday, May 21, 2007 12:12 PM

To: cac

Subject: reclamacion ref 99999999999

Estimados Sres

Quiero hacer una reclamación referente a un ordenador portátil serie Milena ZZ 9999
Numero de referencia de esta reparación es 999999999999

Dicho portátil fue entregado en la tienda de reparación de Tanaka- Siegler en Palma de Mallorca
en la calle Raven Galiana nº 99 bajos. El día 17 de abril del 2007.

El problema que yo tenía con este portátil era que no funcionaba el modem, por lo visto pidieron
el modem nuevo y vino defectuoso y al instalarlo se rompió la pantalla y la placa base no me
explico como. Con lo cual pidieron una placa base nueva un modem nuevo otra vez, cuando
llego la placa base nueva estaba defectuosa y pidieron otra, hoy lunes día 21 ha llegado la placa
base pero ahora resulta que sigue sin funcionar y piensan que es el microprocesador. Ya no lo
puedo creer

Bien todo esto que he explicado es lo que me han explicado los técnicos, no puedo saber si es
verdad o no.

Con todo esto llevo mas de un mes esperando la reparación de este equipo y no tengo ganas de
esperar ni una semana más ya que para mi es una herramienta de trabajo y no de ocio.

Por favor contáctenme en referencia a este problema en el siguiente número de teléfono:
999 99 99 99

Atentamente
Germán Apellido

ELM-192

From: Apellido Apellido, Francisco Javier [mailto:apellido @correo.es]

Sent: Monday, May 21, 2007 5:32 PM

To: cac

Subject: AVERÍA REPETITIVA EN PORTÁTIL TANAKA SIEGLER

Importance: High

A LA ATENCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECLAMACIONES

Me dirijo a ustedes, según me han indicado telefónicamente en el centro de atención de clientes de Tanaka Siegler , para solicitar su asistencia técnica fuera del plazo establecido de garantía , para un ordenador portátil Tanaka modelo MILENA Z999 ,N/S 9999999999, en base a los siguientes hechos:

- El citado ordenador portátil fue adquirido en Octubre de 2004 .
- El período de garantía era de dos años
- Meses antes de que finalizara el periodo de garantía comenzaron ya aparecer algunos síntomas discontinuos de la avería , que se manifiesta definitivamente dos meses después de finalizar dicho período .Los síntomas referidos consistían en una dificultad creciente con la alimentación externa de corriente, y un tiempo de uso con batería cada vez más bajo ;el primero parecía asociarse a algún defecto en el propio conector del portátil , o en la clavija del transformador , de forma que se establecía la alimentación externa después de varios intentos , en los cuales se intentaba adaptar la clavija en el conector, compensando lo que parecía ser una holgura excesiva entre ambos.
- Dos meses después de terminar el período de garantía se hizo imposible alimentar externamente el ordenador, por lo que no pudimos volver a arrancarlo .
- Al no estar cubierto ya por la garantía , enviamos el equipo a la empresa Cross Electrónica para su reparación , adonde nos indicaron que tenían que cambiar la placa base y la batería , con un presupuesto de 420 euros.
- El hecho de cambiar la placa base me pareció ya entonces una acción de mantenimiento desproporcionada , teniendo en cuenta que lo que fallaba –ahora ya de manera continua - era el conector , y teniendo en cuenta así mismo que anteriormente , cuando permitía la alimentación externa aún después de varios intentos , el ordenador funcionaba perfectamente , por lo que cabía presuponer que la avería se circunscribía exclusivamente al conector , a la clavija o a la interacción entre ambos ,plausiblemente en forma de holgura prematura por desgaste mecánico de uno de ellos. Así se lo hice saber al técnico de Cross Electrónica que había diagnosticado la avería , quien , telefónicamente reconoció que no conocía el origen de la avería, pero que se limitaba a cambiar los elementos que estaban dañados , y que el cambio de la placa base era necesario porque no se podía cambiar el conector al estar integrado en ella.
- Acepté finalmente el presupuesto , manifestando mi sospecha de que , al no haber sido diagnosticada la causa raíz de la avería , ésta volvería a reproducirse , como así ha sido transcurridos exactamente 15 días desde la finalización del nuevo plazo de garantía asignado a la reparación y a los componentes sustituidos(tres meses).
- En efecto , el equipo ha vuelto a dar exactamente la misma avería durante la pasada Semana Santa ,pasada la cual el ordenador fue llevado al servicio técnico Tanaka en Vigo adonde confirmaron que había que cambiar –de nuevo –la placa base y la batería

- Posteriormente he reclamado a Cross Electrónica la revisión del aparato , solicitándoles lo hicieran en garantía de la reparación realizada, pero se limitan a decir que ha pasado el plazo de garantía y que todo lo que pueden hacer es volver a cambiar la placa base y la batería , a cargo del cliente, ya que insisten en que ellos no diagnostican nada (¿?) y se limitan a cambiar las piezas que están averiadas.

Por todo ello , cabe pensar que este aparato tiene un defecto oculto de diseño y/o de fabricación aún latente, que no ha sido entendido por su servicio técnico de Torrejón , en éste caso Cross Electrónica .El defecto oculto empieza manifestándose siempre igual , haciendo cada vez más difícil la alimentación exterior del aparato y acaba dañando la placa base y la batería.

Al no encontrar la causa raíz de la avería – Cross Electrónica manifiesta que eso debe ser a costa adicional del cliente (¿?) – es evidente que la misma avería se reproducirá exactamente igual , tantas veces como se proceda a cambiar los dos elementos , y en un plazo de tiempo similar .

Debo enfatizar que hemos llevado el ordenador averiado al servicio técnico oficial de Tanaka Siegler , no con la intención de que nos cambiaran las piezas averiadas , sino con la intención de que solucionasen la avería .

Solicito formalmente a Tanaka Siegler que se haga cargo del problema generado por un aparato puesto en el mercado con un defecto oculto , para lo cual deben diagnosticar correctamente el origen de la avería que presenta repetidamente, y tomar las medidas correctivas oportunas para eliminar dicha causa , poniendo finalmente el aparato en condiciones de funcionamiento regular . Tanto la placa base como la batería desmontadas por Cross Electrónica en la primera avería están en mi poder , y por tanto a su disposición si lo consideran necesario .

En espera de sus indicaciones , les saluda atentamente ,

Javier Apellido Apellido

ELM-193

From: jesus apellido apellido [mailto: apellido @correo.com]

Sent: Monday, May 21, 2007 1:30 PM

To: cac

Subject: departamento de reclamaciones

soy un consumidor de su producto tengo un MILENA ZZZ:ZZZ-999999-999 NUMERO DE SERIE:ZZZZ999999 a tenido dos averias en 1 año bastante importantes le primera averia es la numero 999999999999 en la cual me dejaron el ordenador despues de 1 mes. despues de 5 meses me empezo a fallar de nuevo se apagaba ..la wifi no me funcionaba y la grabadora tampoco. llame al centro de atencion n tlf 902999999 me mandaron a recoger de nuevo con el nº de averia 999999999999 estubo 1 mes en el servicio tecnico aqui en tenerife YERAY transcurrido este mes me llaman y me dicen que la averia no han dado con ella y lo mandaban a laboratorio de madrid me llevo el ordenador hace 3 dias y aun no me funciona se me apaga de nuevo a cada momento por favor digame una solucion a este gran problema yo compre el aparato en el banco carteras y aun lo estoy pagando mi correo electronico es apellido@correo.com espero su ayuda gracias

ELM-194

From: Marian Apellido [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Thursday, June 14, 2007 12:12 PM

To: cac

Subject: RECLAMACIÓN POR ORDENADOR DEFECTUOSO

Muy señores míos:

El pasado 13 de marzo del 2006 nuestra empresa compró en Electromark de S.S. de los Reyes (fra. 10899755) un ordenador portátil TANAKA SIEGLER MILENA-Z 9999Z-9999/9.9/99 nº de serie ZZZZ999999.

En le mes de diciembre del mismo año se empezaron a tener problemas con el equipo y lo llevamos al servicio técnico habitual de nuestra empresa, TAC COMPUPERS SRL, una vez visto el problema por el servicio técnico nos comunican que el ordenador tiene estropeado el disco duro y que hay que cambiarlo, como el equipo **sólo tiene 9 meses** y está en garantía se ponen en contacto con ustedes y según consta en su expediente **proceden a cambiar (NO A REPARAR)** el disco duro por otro nuevo con fecha 27 de diciembre del 2006.

La semana del 4 de junio de este año (ES DECIR NO LLEGA A 6 MESES DESPUÉS DE QUE NOS CAMBIARAN EL DISCO DURO) comenzamos a tener problemas de nuevo con el ordenador y una vez más lo llevamos al servicio técnico de nuestra empresa que nos vuelve a decir que de nuevo el ordenador tiene estropeado el disco duro. Puestos al habla con ustedes nos dicen que como han pasado 3 meses desde la REPARACIÓN del equipo ya no está en garantía y por tanto somos nosotros los que debemos cambiar y pagar un nuevo disco duro.

En primer lugar y lo más importante es que hemos comprado evidentemente un equipo con problemas ya que no es normal que en 1 año y 3 meses de vida el equipo haya tenido 2 fallos en el disco duro.

En segundo lugar podemos comprender que un equipo nuevo a veces pueda tener estos fallos pero que deber ser siempre la empresa que los fabrica y vende quien se haga cargo de subsanar todos los problemas que en este caso da un ordenador con tan poco tiempo de uso y que catalogar como una simple "reparación" un disco defectuoso cambiado por otro nuevo no es la manera de dar un servicio al cliente que bastante problemas esta teniendo con todas las reparaciones del equipo en tiempos e infamación perdida para que además tenga que pagar las piezas nuevas.

Esperando un pronta respuesta a este problema, quedamos a la espera de sus noticias

Marian Apellido
Directora Asociada

Pº Malvarrosa 999, 9º A
28046 Madrid
Tel.. 91 999 99 99
Fax. 91 999 99 99
e-mail: apellido@correo.es
web: www.web.es

ELM-195

From: Oscar Apellido Apellido [mailto:apellido@correo.es]

Sent: Friday, June 15, 2007 10:44 AM

To: cac

Subject: RECLAMACIÓN

Buenos días, les mando este correo para solicitar el cambio de un ordenador que desde el primer día ha dado problemas, les comento lo sucedido:

El ordenador desde el primer día ha dado pantallazos azules, se ha llevado siempre a su servicio técnico para su reparación pero no han dado con la solución, se le ha cambiado al ordenador la placa base, la tarjeta grafica, el disco duro, la memoria y se ha actualizado la bios todo eso no ha servido para que el ordenador deje de dar pantallazos de forma continua imposibilitando su uso normal.

Por lo cual solicito se me de un ordenador nuevo ya que veo que son incapaces de solucionar el problema.

Aquí les facilito el número de serie del equipo ZZZZ999999

Espero su respuesta lo antes posible ya que me encuentro sin poder usar el ordenador desde hace mucho tiempo.

Un saludo.

renson [logo]

Oscar Apellido Apellido

Renson España

C/ Alexandria, 99 - 9ª Planta | 28010 - Madrid | España

Tel: (+34) 91 99999999

Fax: (+34) 91 99999996

Mail: apellido@correo.es

Web: www.web.es

ELM-196

From: [Raquel Apellido](#)

To: cac@tanaka-siegler.com

Sent: Friday, June 23, 2006 4:31 PM

Subject: Solicitud de cambio de unidad

A la att. del Departamento de Reclamaciones

Soy Raquel Apellido Apellido, con teléfono de contacto 699.99.99.99, o bien a través del presente correo y les expongo los problemas que he tenido con la **Pocket ZZZZ Z999**, con número de serie **ZZZZ999999** que adquirí a finales de diciembre de 2005.

Desde el primer momento y de forma aleatoria la unidad se encendía sola, o bien no encendía y tenía que reiniciarla para poder trabajar con ella. Además me cerraba sola algunos programas mientras los tenía en uso, por ejemplo, la función de GPS. Por este motivo contacté con el servicio técnico cursando la correspondiente incidencia con número 999999999999

La tramitación de la incidencia fue francamente nefasta pues, en primer lugar tardaron en devolverme la máquina aproximadamente un mes, si bien, aún más grave me parece la absoluta falta de información por parte del servicio técnico de la situación de la incidencia. Ustedes ofrecen dos vías para conocer esta situación: internet, en la cual únicamente informaba de que estaba en curso o bien el teléfono, habiendo permanecido en ocasiones periodos superiores a una hora en espera y NUNCA pude contactar con ningún operador y, desde luego, ningún técnico se puso en contacto conmigo para explicarme la tardanza y la situación de la incidencia.

Con todo lo anterior deseo trasladarles mi descontento y enorme trastorno, no sólo por verme privada del uso de la PDA que adquirí, sino por la impotencia ante la desinformación a la que quedo sujeta.

Concretando el objeto de la actual reclamación, quiero informarles que, desde que me entregaron la PDA, tengo que hacer un reset prácticamente todos los días y el funcionamiento de la unidad ha sido incluso peor que antes y me extraña de sobremanera pues, salvo windows mobile, sólo tengo dos o tres aplicaciones que antes no me daban problemas.

Además se aprecian comportamientos nuevos como que el GPS no detecta satélites y, cuando lo hace, la señal es de tan mala calidad que no se puede trabajar con ella, cosa que antes no pasaba, sobre todo en espacios abiertos donde no hay ningún tipo de interferencia posible.

Como Uds. comprenderán disponer de la pda es muy urgente pues la utilizo a diario y almaceno datos muy importantes para mi trabajo. Adquirí esta unidad Z999 porque combinaba PDA y GPS en el mismo dispositivo y, para mi sorpresa, ni puedo trabajar con la pda ni puedo utilizar el gps.

Para terminar necesito urgentemente que Tanaka-siegler me ofrezca una solución. Después de la mala experiencia con la reparación no veo viable que otra más vaya a mejorar la situación **y solicito la sustitución de la unidad por otra o la devolución del dinero que aboné.**

Espero que se pongan en contacto lo antes posible.

Atentamente, Raquel Apellido Apellido.

ELM-197

From: Dominguez, Apellido [mailto:apellido@correo.eu]

Sent: Wednesday, June 27, 2007 6:03 PM

To: cac

Cc: SAT

Subject: Reclamación incidencia 99999999999

Buenas tardes,

El martes 26 a las 17 aproximadamente os abrimos una incidencia debido a que tenemos un servidor Tanaka-Siegler que ha dejado de responder. Nos comentasteis que un técnico llamaría durante las siguientes 24 horas para acordar una visita y revisar el servidor.

Ya han pasado 24 horas y no sabemos nada del técnico. El tiempo de respuesta que tenemos contratado es de 24 horas.

Vemos en vuestra intranet que el estado de la incidencia es: En espera de repuestos.

No tiene sentido que estéis en espera de repuestos si aun no habéis diagnosticado el problema. Si lo habéis hecho, no nos habéis informado de cual es.

He llamado al número de soporte técnico 902 999 999 y me comentan que:

- Estáis esperando una placa de leds. Lo que me parece absurdo tener un servidor sin funcionar por culpa de una placa de leds.
- No hay ningún técnico de servidores disponible para comentar cual es el problema.

Por favor, revisad urgentemente la incidencia y dadnos una solución lo más pronto posible.

Atentamente,

ELM-198

From: OLIVA APELLIDO APELLIDO [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Wednesday, June 27, 2007 7:08 PM

To: cac

Subject: CAMBIO DE ORDENADOR.9Z9Z999999

Buenas tardes, me dirijo a vuestro departamento para solicitaros un cambio de ordenador por varios motivos:

-Tengo una nueva avería y no hace ni un mes y no hace ni un mes que me repararon el aparato. Parece ser el mismo problema, ya que, me ha ocurrido lo mismo que hace un mes (el ordenador se me apaga de repente y no logro volver a encenderlo).

-Cuando lo llevé a reparar en vuestro servicio técnico me enviaron una nota de vuelta dónde decía: << que el ordenador que el ordenador no se le había detectado ningún fallo técnico, que sería del cargador >>. Esto es imposible, ya que, previamente lo había llevado a un tienda de ordenadores para descartar esta posibilidad. Por lo que decir que el ordenador funcionaba y que no lo han reparado me parece una tomadura de pelo hacia vuestros clientes, clientes que compran algo de vuestra marca porque se supone que les vais a dar un buen servicio post-venta.

-El servicio técnico me ha arañado el ordenador. Lo envié bien embalado, así que, la posibilidad de que la empresa de transporte lo dañara era nula. Es decir, envío un ordenador nuevo y bien cuidado y me han devuelto un ordenador arañado completamente.

Por estos y otros motivos que serían largos de explicar, les exijo un cambio de aparato (aparato que está en garantía y que aún estoy pagando). Por supuesto debe de ser un aparato nuevo que me garantice el buen funcionamiento de la máquina, como en teoría me deberían haber entregado en el momento de la compra.

Esperando obtener una respuesta positiva, ya sólo me queda agradecerles su interés.

Oliva Apellido Apellido

-PD:

Estos son los datos que les pueden servir:

-Número de serie: 9Z9Z999999

-MILENA ZZ 9999

ELM-199

From: Jose Apellido Apellido [mailto:apellido @correo.com]

Sent: Friday, June 29, 2007 10:20 AM

To: cac

Subject: Reclamación por mal funcionamiento de Pocket ZZZZ Z-999

Por favor, ruego tengan en consideración mi reclamación adjunta y tengan a bien responderme.

Un saludo

JOSE MIGUEL APELLIDO

Coordinador Dpto. de Operaciones

Telf.: +34 91 999 99 99

Fax.: +34 91 999 99 99

www.web.com

www.web.com

[En documento adjunto:]

Jose Miguel Apellido

Oficinas del Mutua Madrid

Recinto Ferial de la Casa de Campo

C/ Caldereta s/n

DNI: 99999999-A

ASUNTO: reclamación por mal funcionamiento de dispositivo Tanaka Pocket ZZZZ Z-999

A quién se dirija,

Por la presente deseo manifestar mi insatisfacción con un dispositivo Tanaka Pocket ZZZZ Z-999 comprado recientemente (a principios de Abril), Número de serie: Z9Z:ZZZZ999999.

En tan sólo 3 meses de la adquisición del mismo, ya es la segunda vez que lo tengo que enviar a reparar al servicio técnico, con el consiguiente perjuicio de quedarme sin móvil durante un período mínimo de 2 a 3 semanas. Además, nuevamente me borrarán la configuración que tengo en el aparato, perdiendo los programas instalados y teniendo que volver a configurarla a mi gusto.

No quiero entrar a detallar los problemas que he sufrido, para eso entiendo que tienen la posibilidad de preguntarle a su servicio técnico quien se lo podrá explicar mejor.

Quiero pensar que tengo mala suerte y que se trata de un caso aislado. Les pido por favor que me envíen un dispositivo NUEVO que espero no vuelva a ocasionarme fallos, ya que de lo contrario abriré una reclamación oficial en la OMIC y les pediré que me devuelvan el dinero.

Reciban un cordial saludo.

JOSE APELLIDO APELLIDO
Coordinador Dpto. de Operaciones
Telf.: +34 91 999 99 99
Fax.: +34 91 999 99 99
www.web.com
www.web.com

ELM-200

From: Apellido Apellido, Pedro [mailto:apellido@correo.com]

Sent: Friday, June 29, 2007 1:58 PM

To: cac

Cc: Apellido Apellido, Jose Alberto; Apellido Apellido, Adela

Subject: Reclamación - Incidencia nº 99999999999

Importance: High

(Por favor, ruego den copia de este mail al Supervisor/Coordinador de Servicio)

Buenas tardes.

Me pongo en contacto con vosotros para **reclamar** la reparación de un monitor que se encuentra en uno de nuestros Centros Reprograficos, concretamente en el Hospital de La Vega de Sevilla.

Nuestro codigo de cliente es: 999999999

Seguimiento incidencia:

- Lunes 18 de Junio sobre las 10H, se os dá el parte de averia
- Martes 26 de Junio, nos comentasteis en una de las llamadas que nosotros realizamos de que el monitor estaba en reparto; se entregaría el miercoles 27 por la mañana
- Miercoles 27 de Junio, llamo personalmente reclamando la no entrega del monitor; me comentan que me llaman en breve

A fecha de hoy, 29 de Junio, aun sigo esperando esa llamada y lo unico que sabemos es que el monitor está en 'reparto'.

Solicito urgentemente la reparación/cambio de este monitor.

Para cualquier consulta, no duden en ponerse en contacto conmigo.

Un saludo,

Pedro Apellido

OC Operations Support CEMAC Services

Tac-España, S.A. / Tac Portugal-Equipamentos Sonoricos, S.A.

Tel. +34.999.99.99.99

apellido@correo.com

www.web.es

CORPUS ALEMÁN

ALM-1

englisch-german@mail.de

Übersetzungsbüro
Yvonne Nachname
✉ Aureliastraße 17
82024 Taufkirchen
☎ 089-99 99 99 99
📞 0174-99 999 99

Tanaka Siegler Computers
Geschäftsleitung
Magostraße 28
80807 München

3. Juni 2006

Seriennummer YSBM009999 MILENA K 9999

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 21. April 2006 o.g. Gerät beim Gut-Markt in Unterhaching erworben. Ich bin freiberufliche Übersetzerin und demnach auf mein Arbeitsgerät angewiesen.

Nachdem ich in stundenlanger Arbeit alle für meine Arbeit notwendigen Programme installiert hatte (MS-Office, Trados Übersetzungssoftware, HTML-Editoren, Smartsurfer, Virenschutz, u.v.m.), fing ich an, einen großen Übersetzungs-Auftrag über 200 Seiten und meinem tollen neuen Laptop anzufertigen. Ich habe absichtlich hierfür nicht meinen alten Stand-Alone (auch ein Siegler, allerdings noch ein Siegler-Nixset) herangezogen.

Nach sagenhaften **3 Wochen** gab die Festplatte ihren Geist auf. Zunächst tickte das Gerät noch, dann konnte man es nicht mal mehr starten. Ich brauchte das defekte Gerät zurück zum Gut-Markt, doch die wollten das Häufchen Schrott nicht haben und verwiesen mich an ihre Hotline. Es dauerte dann nochmals eine Woche, bis das gerät endliche geholt wurde. Heute habe ich es zurückerhalten.

Was mich am meisten enttäuscht: von Niemandem habe ich auch nur eine leise Entschuldigung für die ganzen Unannehmlichkeiten gehört. Angefangen beim Händler, der mir das Gerät beim Verkauf erst wärmstens empfahl und sich dann weigerte es umzutauschen bis hin zur Milena-Hotline, die mir auf meine Frage, wie ich denn nun bitte meine 200-seitige Übersetzung wiederherstellen könnte, nur antwortete: „Die ist halt W wie weg“!

Kurzum: ich hatte einen stundenlangen Erstinstallierungs-Aufwand, hinzu kommt ein vergeigter Auftrag (ich war auf Seite 170 von 200 meiner Übersetzung), dann musste ich nochmals 3 Wochen ohne PC auskommen und jetyt darf ich den ganzen Installierungsvorgang noch einmal angehen.

Steuernummer 999-999-99999
HypoVereinsbank München, BLZ 999 999 99 Konto. 999 99 999
IBAN: DE 99 9999 9999 9999 9999 99 SWIFT (BIC): H Y V E D E M M X X X

englisch-german@mail.de

Übersetzungsbüro
Yvonne Nachname
✉ Aureliastraße 17
82024 Taufkirchen
☎ 089-99 99 99 99
📞 0174-99 999 99

Davon abgesehen, dass ich überhaupt kein Vertrauen mehr in Ihr Gerät habe, bitte ich zumindest um eine Kulanzzahlung für diese ganzen Schreiereien. Dass sich die Festplatte verabschiedet, das kann ja vorkommen. Aber bitte nicht nach DREI Wochen. Ich würde einen Betrag von €200, was 4 Stunden meiner Arbeitszeit entspricht, als angemessen ansehen.

Ich freue mich von Ihnen zu hören.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Yvonne Nachname

Anlage: Reparaturauftrag als Nachweis

Steuernummer 999-999-99999
HypoVereinsbank München, BLZ 999 999 99, Konto. 999 99 999
IBAN: DE 99 9999 9999 9999 9999 99 SWIFT (BIC): H Y V E D E M M X X X

ALM-2

08/06 2006 13:36 FAX 08218999999

TSC

004/009

Klaus Adolf Nachname

Wollener Weg 999

50767 Köln

Fon/Fax/AB: (0221) 9999999

E-Mail: Nachname.koeln@t-online.de

Klaus Adolf Nachname- Vollener Weg 999 - 50767 Köln

Tanaka Siegler Computer GmbH
z.Hdn. Herrn Peter Familienname
Vorsitzener der Geschäftsführung

Domstraße 99

80807 München

Datum:

04. Juni 2006

Betreff:

Qualitätsprobleme mit Tanaka -Siegler Mondeo R,
Typ 32259 RDA2W, Desktop Pentium CPU, Serien-Nr. YSSP454407, Art.-Nr.
1034932, gekauft bei Elektro-Markt Köln am 25.04.2006

Sehr geehrter Herr Familienname!

Anbei unter anderem die beiden Schreiben vom 26.04.2006 welche ich an Ihren Kundenservice gesandt habe. Eine Antwort habe ich bisher von dort nicht erhalten.

Am 30.05.2006 hat mich Elektro-Markt wissen lassen, dass der von mir am 25.04.2006 gekaufte PC aus einer Serie mit einem erst jetzt festgestellten Fehler stammt. Tanaka Siegler würde aber an der Fehlerbeseitigung arbeiten. Ein noch vorhandenes zweites Gerät aus der gleichen Serie hatte leider auch den gleichen Fehler.

Da ich aber keinen reparierteren PC zum Neupreis kaufen wollte, habe mich dann für die Kaufrückabwicklung eingeschlossen. Alle, bei mir noch verbliebenen Zubehörteile habe ich am 31.05.2006 dem Elektro-Service zurück gegeben.

Im Zusammenhang mit dieser langen Reklamationsphase habe ich erhebliche Kosten und Mühen gehabt. Bitte, veranlassen Sie, dass mir zumindest die Kosten, nachfolgend spezifiziert, ersetzt werden.

Für den PC-Neusystem-Aufbau, die Datenintegration vom alten Tanaka sowie Fehlersuche und Fehlerbeschreibung einschließlich Anfahrkostenpauschalen habe ich an den Einrichter **98,60 EUR** bezahlt gemäß beigefügter Rechnung. Darüber hinaus musste ich mehrmals den PC zum Elektro-Service bringen wodurch PKW-Kosten angefallen sind für 5 Fahrten einschließlich Parkgebühren von insgesamt **36,71 EUR**. Berechnung und Parkscheine anbei.

bitte wenden

Klaus Adolf Nachname

Seite 2 zum Schreiben an:

Tanaka Siegler in München

Die T-Com hat bzw. wird berechnen die von mir nicht in Anspruch genommene T-Online dsl flat Grundgebühr für die Zeit v. 11.05.-31.05.2006 mit insgesamt 20,88 EUR. Rechnung anbei.

Veranlassen Sie bitte, sehr geehrter Herr Familienname, dass der Gesamtbetrag 156,19 EUR auf mein Konto Nr. 999999999 bei der Dresdner Bank in Köln (BLZ 99999999) überwiesen wird.

Den Zeitaufwand für meinen persönlichen Einsatz habe ich unberücksichtigt gelassen.

Nichts berücksichtigt sind auch die 45 €, die ich gestern bezahlt habe an den Einrichter des Fachbetriebes PC-Jung e.V. (www.pc-jung.de). Als Zwischenlösung wurde mein alter, bereits schwächelnder Tanaka von 1999 für den DSL-Anschluß eingerichtet.

Nach wie vor bin ich bestrebt, einen PC der neuen Generation zu kaufen, und zwar in einer Ausstattung vergleichbaren mit dem Mondeo R.

Bitte, lassen Sie mich wissen, wann die verbesserten Geräte bei Jupiter, Elektro-Markt oder BiMarkt in Köln verfügbar sein werden.

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

Anlagen: Schreiben an Tanaka Siegler Service
Schreiben an Elektro-Markt Service
Kopien der Elektro-Markt Belege mit Parkscheinen
Rechnung von Oliver Zuname, Com Service Köln
KFz-Kosten-Berechnung
Rechnung C-Tom Seite 3

ALM-3

09-JUN-2006 12:34 TSC LOB SAG 0049 99999999 S. 02/07

Tanaka Siegler Computers GmbH
Hochberg Str. 9
Abt. Kundenzufriedenheit
90 451 Nürnberg

Erich Nachname
Wasserbach Str. 19
96215 Lichtenfels
09571-99999
5/6/06

Betreff: Deutschland PC Gerätenummer YSST 156049
Service Hotline: 01805-999999:
Enten Str. 99
99610 Sömmerda

Meine sehr geehrten Damen und Herren

Mit diesem Schreiben möchte ich Ihnen einen Einblick in die Zuverlässigkeit Ihrer Produkte aus dem PC-Bereich und in die Kompetenz/Arbeitsweise Ihrer Servicesubunternehmer ermöglichen.

Da ich in Oberfranken zu Hause bin wähle ich den Nürnberger Standort als Ansprechpartner.

Im Oktober 2005 habe ich meiner Tochter für Ihren Studiumsbeginn der Ingenieurwissenschaften an der Uni Bayreuth einen Siegler PC gekauft: den so genannten Deutschland PC, der auch von verschiedenen Fachzeitschriften empfohlen wurde. Ich war guten Glaubens für meine Tochter ein Qualitätsprodukt zu erwerben(da ich Ihr Unternehmensprofil im Internet genau gelesen habe), v.a. da eine 24 - monatige Vor-Ort-Service-Garantieversprechung gegeben wurde.

Bereits unmittelbar nach dem Erwerb ging der Ärger mit dem PC los, und zwar ohne dass eine fremde Software installiert worden wäre!

Der PC hat sich im Originalauslieferungszustand befunden!

Immer wieder hat sich das Gerät grundlos „aufgehängt“, und seine Funktion komplett eingestellt. Nur durch Ziehen des Netzsteckers war ein Neustart möglich.

Ihre überaus freundliche (?) und kompetente (??) PC-Hotline(Tel. 01805-999999), dazu später mehr, hat meiner Tochter dazu geraten die Autostartprogramme zu deaktivieren; dies hat zu einer kurzfristigen Besserung des Problems geführt, d.h.

09-JUN-2006

12:34

TSC LOB SAG

0049 9999999999

S. 03/07

der PC ist weniger häufig „abgestürzt“, hat es aber nicht beseitigt. Ansonsten war man bei der Hotline relativ ratlos. Auch ein Auswechseln der „Mouse“ (?) war ohne Erfolg. Ein Hardwareproblem beim Neugerät wurde kategorisch als Ursache abgelehnt.

So vergingen die nächsten Wochen und Monate, die Frustration über das Neugerät von Siegler nahmen exponentiell zu, da die tägliche Arbeit im Rahmen des Studiums an Ihrem deutschen Qualitätsprodukt zur Qual wurde. Es verging nahezu kein Tag, ohne dass das Gerät nicht mindestens einmal abstürzte.

In der ersten Maiwoch 2006 war der Originalauslieferungszustand wieder erreicht: d.h.: der PC funktionierte überhaupt nicht mehr. Andauern hat sich das Programm „aufgehängt“, siehe Beschreibung oben.

Zwischenzeitlich wurde meiner Tochter nur die Originalversion von MS Office 2002 aufgespielt und ein Konstruktionsprogramm der Uni Bayreuth (läuft auf meinem PC zu Hause (auch „Windows XP, aber zum Glück von Madi/Paldi) ohne Probleme).

Erneut wurde Rat bei der Hotline gesucht: Der Wunsch meiner Tochter nach Support vor Ort wurde kategorisch abgelehnt: die Störung sei im Softwarebereich zu suchen, die Software einschließlich Betriebsprogramm sei komplett zu deinstallieren und neu aufzuspielen.

Bei der Neuinstallation von Windows XP kam es zum Totalausfall des Geräts. Nichts ging mehr vorwärts.

Erneuter Kontakt mit der Hotline:

Der zuständige Mitarbeiter erkläre nun!! meiner Tochter, dass Probleme mit der Hardware dieses Hardware diese Gerätetyps bekannt seien !!!

Er würde einen Techniker mit Ersatzteilen zur Reparatur vorbeischieken. Dieser Techniker würde sich dann mit meiner Tochter zum Terminvereinbarung in Verbindung setzen.

Erst zum jetzigen Zeitpunkt erfolgte eine Kontaktaufnahme meinerseits mit der Hotline. Erboast über die unzähligen Arbeitsstunden meiner Tochter mit Reparaturversuchen vor dem PC bereits im Originalzustand nicht funktioniert habe, wurde ignoriert. Bei diesem Gespräch kam auch ans Tageslicht, dass die Hotline keine Aufzeichnungen über die einzelnen Kundenkontakte führt. Bereits gegebene Reparaturtipps waren nicht vermerkt.

Eine Auskunft darüber, welcher Techniker zuständig sei, oder welche PC-Firma verständigt worden sei konnte nicht erbracht werden.

Hier könnte man sich ein Beispiel man der Hotline von Madi nehmen: hier ist ein Verlauf über alle Änderungen, die von der Hotline empfohlen werden genau dokumentiert.

In der Woche vom 29.05. bis 03.06.2006 erfolgte endlich die Reparatur des Gerätes durch den Techniker: neue Festplatte plus neues Motherboard.

09-JUN-2006

12:34

TSC LOB SAG

0049 999999999

S. 04/07

Im Augenblick scheint alles zu funktionieren.

Fazit:

8 Monate Ärger mit einem Siegler Produkt.

Stundenlange Reparaturversuche vor dem PC, Zeit die dem Studium nicht zur Verfügung steht.

Gute Werbung für Siegler-Produkte im Umfeld unserer Familie.

Himmelweiter Unterschied zwischen „Unternehmensprofil“ und Praxis

Siegler weiter so!

Falls Sie Ihr Unternehmensprofil vergessen haben sollte: eine Kopie anbei

Rechtliche Schritte gegen Ihre Firma lasse ich im Augenblick wegen Nutzungsausfall durch meinen Rechtsanwalt prüfen.

Mit freundlichen Grüßen

Erich Familienname

[Firma]

Durchschriftlich

Redaktion Computermagazin

Singer-Platz 9

20350 Hamburg

Mit der Bitte um Veröffentlichung, um weiter Fehlkäufe bei dieser Firma zu verhindern

E. Nachname

[Firma]

ALM-4

**Melanie Nachname
Binnenstr. 9**

45479 Mülheim, den 08 Juni 2006

Tanaka Siegler Computers
Enten Straße 99
99610 Sömmerda
per Telefax 03634/999-9999

**Notebook Milena K 9999
Seriennummer: 3999999999**

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich warte nunmehr seit fünf Wochen darauf, dass ich mein Notebook endlich repariert zurückerhalte. Mehrfache Telefonanrufe – selbst bei Ihrer Beschwerdestelle – haben nicht viel gebracht, außer dass mir ständig mitgeteilt wird, dass immer noch ein Ersatzteil fehle. Rückruf warte ich immer noch

Wie mir selbst eine Ihrer Mitarbeiterinnen telefonisch bestätigt hat, scheine ich ja den großen „Schrott“ aufgekauft zu haben. Es kann ja nicht sein, dass ich wochenlang warten muss ohne irgendeine Info.

Das Gerät ist erst etwas über 1 Jahr alt und dient hauptsächlich zum Briefe schreiben und für das Internet. Erst habe ich Schwierigkeiten mit Ihrem Hilfsdienst, bis dieser überhaupt einsieht, dass das Gerät so dermaßen kaputt ist, dass es abgeholt und durchgecheckt werden muss. Dann wird das Gerät einen Tag später als vereinbart abgeholt und seit dem werde ich nur noch vertröstet.

Ich möchte Sie an dieser Stelle auch schriftlich darauf hinweisen, dass da Notebook mein einzigerst Rechner zu Hause ist und meine Internetkosten – welche ich an Sie weiterbelasten werden – weiterlaufen.

Da Sie anscheinend nicht in der Lage sind das Gerät zu reparieren bzw. es wohl auch keine Ersatzteile mehr gibt, frage ich Sie auf diesem Wege auch noch einmal schriftlich, ob es nicht einfacher wäre mir ein neues Gerät zur Verfügung zu stellen.

In einen Telefonat mit einer Ihrer Mitarbeiterinnen in der Beschwerdeabteilung am Dienstag, wurde mir zugesichert, dass diese mit dem Teamleiter über die Zurverfügungstellung eines neuen Gerätes sprechen wollte. Seit Dienstag warte ich auf den versprochenen Rückruf.

Wenn das Gerät schon jetzt solche Schwierigkeiten macht, dann kann ich – falls noch einmal etwas sein sollte – das Notebook wohl besser direkt entsorgen.

Ich möchte an dieser Stelle auch noch einmal schriftlich darauf hinweise, dass ich langsam aber sicher dringend mein Notebook benötige.

Ihrer kurzfristigen Rückantwort, wie Sie gedenken mir nunmehr entgegenzukommen sehe ich entgegen. Sie werden sicherlich Verständnis dafür haben, dass ich nicht länger vertröstet werden will.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma] Melanie Nachname

ALM-5

18/07/2006

08:33

+49-951-9999999

CLARA GYMNASIUM

S. 01/05



Clara-Gymnasium Bamberg

Bamberg, den 16.07.2006

Clara-Gymnasium Bamberg – Kybergsstr. 99 – 96047 Bamberg
Tel: 0951-999999 – FAX: 0951-9999999 – eMail: inf@mail.de

Tanaka -Siegler Computer GmbH
Abtlg. Beschwerdemanagement
Entenstr. 9
99610 Sömmerda

Tel: 0180-9999999
FAX: 0180-9999999

Sehr geehrte Damen und Herren!

Seit nunmehr zwei Schuljahren existiert am Clara-Gymnasium Bamberg eine Laptop-Klasse, die zu Beginn des bauernweiten Pilotprojekts „Lernen in der Laptop-Klasse“ im Schuljahr 2004/05 auf Anraten der Bamberger FA. Fellow Computer GmbH mit Geräten der Reihe Tanaka Siegler Milena Pro V2000D ausgestattet wurde. Die Eltern der Schülerinnen und Schüler haben am Anfang dieses auf drei Jahre angelegten Projekts für Hard- und Software knapp 1000,- Euro investiert und mussten allerdings schon im zweiten Halbjahr feststellen, dass die Geräte vor allem im Bereich der CD-Laufwerke und der Touchpads immer wieder Mängel aufwiesen. In zweiten Projektjahr wurden die Laptops dann reihenweise wegen gebrochener Bildschirmscharniere, defekter Mainboards und Akkus an die Kundendienststelle eingeschickt und im Rahmen der Gewährleistung repariert (vgl. Liste der Schadensfälle in der Anlage!). Daher fehlen immer wieder die Geräte bei drei, vier oder fünf Schülern, so dass wir seit etlichen Wochen nicht mehr kontinuierlich mit der ganzen Klasse arbeiten können.

Unseres Erachtens darf eine derartige Fülle von Schäden nach so kurzer Zeit bei einem solchen Produkt nicht auftreten. Ein Vergleich mit den Erfahrungen der inzwischen über 60 Laptop-Klassen geradezu beispielhaft sorgfältig mit ihrem wertvollen Werkzeug umgehen!

Aus diesen Gründen ersuche ich Sie hiermit dringend, zumindest die Garantie, die bereits mehrfach zur Reparatur eingeschickt waren, zurückzunehmen und gegen neuwertige Geräte auszutauschen, damit wir auch das dritte geplante Projektjahr ab September 2006 noch mit funktionierenden Laptops abschließen können. Außerdem bitte ich Sie unter den gegebenen Umständen die Gewährleistungsfrist ohne Aufpreis um ein weiteres Jahr zu verlängern. Derzeit läuft gerade die Planung unserer neuen Laptop-Klasse, die mit dem nächsten Schuljahr starten soll, und wir überlegen in diesen Wochen auch sehr genau, ob wir noch einmal Geräte der Firma Tanaka -Siegler anschaffen sollen. Auch angesichts des mit der zunehmenden Tendenz zur Einrichtung von Laptop-Klassen an bayerischen Schulen wachsenden Marktes sollte Ihnen dies ein Anliegen sein.

Für eine baldige und v.a. positive Antwort wäre ich Ihnen sehr dankbar.

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

Roman Nachname, StR
Projektkoordinator am Clara-Gymnasium Bamberg
Naturwissensch.- technologisches und
Wirtschaft- und Sozialwissensch. Gym.

Clara-Gymnasium
Kybergstraße 99
D-96047 Bamberg

Anlage: Liste der Schadensfälle 2005/06

ALM-6

Karin Nachname

Heggstr. 167
55966 Gladbeck

Siegler-Tanaka Kundendienst
Enten Str.9

99610 Soemmerda

Gladbeck, den 17. Juli 2006

Betreff: Garantie fuer meinen Computer MILENA

Wir nehmen Bezug auf Ihr Schreiben (sich Anlage) vom 13.7.2006.

Dabei kann es sich nur einen Irrtum handeln. UNSERE KUNDEN-NUMMER IST 999999 MISONIC. Ist RTS der Nachfolger von Misonic? Leider sind Sie nicht auf die Ihnen geschilderten Defekten eingegangen. Es handelt sich um eine beim ersten Boxen-Stop nicht korrekt ausgefuehrte Reparatur.

Wir verweisen auf die von Siegler-Tanaka gewaehrten einschlaegigen Garantie-Bestimmungen, die in diesem Fall gegeben sind.

Bereits beim letzten Service-Team ist die Tastatur nicht in Ordnung gebracht worden, die bei normalen Anschlag das Zeichen VIELFACH (20-30 mal)darstellt.

Unsere wohl funktionierende Batterie ist von Ihnen zurueckverlaggt worden und durch eine nicht funktionierende ausgetauscht worden, die nach wenigen Minuten leer ist. Wir haetten gern unsere wohl funktionierende Batterie zurueck.

Waere der erste Boxenstop VERTRAGSGERECHT ausgefuehrt worden, waeren Ihnen die jetzigen Kosten erspart geblieben. Wir erwarten das Geraet gemaess dieser Garantie-Bestimmungen innerhalb von 14 Tagen IM GARANTIERTEN ZUSTAND zurueck.

Wir wuerden es ganz ausserordentlich bedauern, danach den Rechtsweg beschreiten zu muessen.

Mit freundlichen Gruessen,

[Firma]

K. Nachname

K / Herrn Rechtsanwalt H. Zuname

Vorsorglich weisen wir darauf hin, dass jede Inanspruchnahme unserer Zeit honorarpflichtig ist. Auch diese Schreiben ist bereits honorarpflichtig. Wir liquidieren pauschal mit Euro 95,- pro Incoming und Outgoing separat.Rechtskosten, sollten diese notwendig werden, werden gesondert in Rechnung gestellt.Dies gilt auch als ausdruecklich anerkannt, wenn nicht innerhalb von 10 Geschaefstagen per niedergelegtem Schriftstueck widersprochen wird.

ALM-7

IT CONSULTING
E-BUSINESS – IT. OUTSOURCING
SUPPORT – TRAINING

Tanaka Siegler
Beschwerde Management

MACRONIX

Macronix GmbH
Sturmweg 9
22085 Hamburg

Telefon: 040-99 99 99-9
Fax: 040-99 99 99-99

inf@macronix.com
www.macronix.com

Hamburg, 17. Juli 2006

Servicebeschwerde

Sehr geehrte Damne und Herren,

ich hatte soeben ein sehr unerfreuliches Gespräch mit einer Dame aus dem Support (Consumer PC, 01805-004310 Frau Familienname). Die Frechheit dieser Kollegin war an Dreistigkeit nicht zu übertreffen. Mir wurde untergesagt einen Supportcall aufzugeben, wenn ich nicht an dem defekten PC während des Telefonats sitzen würde. Trotz meiner Erklärungen, dass wir ein IT-Haus sind, welches seit Jahren Tanaka Siegler Server und PC verkauft, ließ die Dame sich nicht überreden. Als ich auf die Anfrage nach dem Kaufdatum antwortete, dass das Gerät online registriert sei und unter der entsprechenden Seriennummer diese Information abzurufen sein sollte, musste ich auch noch auslachen lassen.

Ich bitte um sofortige Bearbeitung dieses Vorfalles. Wir werden bis zur Klärung keine weiteren Geräte aus Ihrem Haus an unsere Kunden empfehlen können.

1. Die Anfornderungen, dass Supportcalls nur aufgegeben werden dürfen, wenn man neben dem Gerät sitzt, halten wir für eine Zuwiderhandlung des geschlossenen Supportvertrages.
2. Die Angabe des Kaufdatums erfolgte bei der online Registrierung und nur für den Zweck der einfachen Abhandlung bei Supportvorfällen. Da diese Daten anscheinend nicht wie angegeben für diese Zwecke zur Verfügung stehen, verlangen wir hierzu eine Aussage des Datenschutzbeauftragten.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Stefan Nachname
Macronix GmbH, Geschäftsführer

Macronix GmbH
Sturmweg 9
22085 Hamburg
Germany

Telefon +49 (40) 9999 99-9
Telefax +49 (40) 9999 99-99
<http://www.macronix.com>
E-Mail: inf@macronix.com

Bankverbindung
Vereinbank
Konto: 99 999 99
BLZ: 999 999 99

Sitz der Gesellschaft Hamburg
Handelregister HH: HR G 999 99
UstdNr.: DE999999999
Steuer-Nr. 99/999/99999

ALM-8

Manfred Nachname
Gansheim Str. 99
61200 Wölfersheim

Siegler Computers GmbH
Geschäftsleitung
Enten Str. 99

99610 Sömmerda

Reparatur meines Siegler PC,
Auftragsnummer: 999999 999999, Seiren Nr. YssP999999
Händler: Fa. Zuname Expert Familienname

Beschwerde bzgl. Der Durchführung der Reparatur sowie über Mitarbeiter in der Serviceabteilung

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 28.08.2006 also vor 6 Wochen habe ich über die Service-Hotline mitgeteilt, das mein PC defekt ist.

Es wurde mir daraufhin zugesagt, dass sich in ca. 6 Werktagen ein Techniker mit mir in Verbindung setzen wird. Da ich nach **1 Woche noch keine Nachricht** vom Techniker hatte, habe ich erneut angerufen. Es wurde mir nun mitgeteilt, dass die Teile bestellt sind (Festplatte und Matherport), sobald diese da sind wird sich der Techniker sofort melden.

Nach 2 Wochen war jedoch immer noch **keine Nachricht** da.

Es wurde jedoch erklärt, dass die Teile da sind es jedoch unverständlich ist warum sich der Techniker noch nicht gemeldet hat.

Nach 3 Wochen Wartezeit habe ich mich (nun mit Recht denke ich) beschwert, dass nun etwas passieren muss. Noch am gleichen Tag hat sich daraufhin der Techniker bei mir wegen eines Termins gemeldet. Er führte die Reparatur durch und der PC war nun wieder funktionsfähig.

Das heißt hier war für die Firma die den Techniker geschickt hat der Auftrag erledigt.

Nach 3 Tagen war der PC erneut defekt. Ich habe daraufhin den Techniker angerufen, dieser hat mir erklärt, er werde dies der Firma Siegler mitteilen. Ihre Firma hat daraufhin die Firma beauftragt durch einen Techniker die Grafikkarte und die Arbeitsspeicher auszutauschen. Nach Erledigung der Arbeiten war der PC erneut wieder funktionsfähig.

Am heutigem Tag habe ich versucht den PC anzumachen und musste feststellen, dass der gleiche Fehler wieder auftritt wie beim ersten defekt. Ich habe daraufhin bei meinen Händler angerufen und um Wandlung gebeten. Nach Rücksprache mit Ihrem Haus teilte mir der Händler mit, dass eine Wandlung von Ihnen erst zugestimmt wird, wenn 3 Aufträge erteilt wurden. Es lege allerdings bei Ihnen erst ein Auftrag vor. Wie eingangs bereits erwähnt kann ich meinen PC, den ich betrieblich nutzen muss seit 6 Wochen nicht mehr benutzen. Ich frage Sie daher wie lange ist es mir dieser Zustand zuzumuten? Des Weiteren frage ich Sie wie lange und wie oft sollen die Reparaturen noch andauern dürfen.

Um den Sachverhalt noch einmal kurz zu umreisen:

- 1.) Reparaturzeit bisher 6 Wochen
- 2.) Mein PC ist wieder einmal bzw. immer noch defekt
- 3.) Wie lange die Reparatur dauert ist ungewiss
- 4.) Laut Auskunft meines Händlers stimmen Sie einer Wandlung nur nach 3 Reparaturen zu
- 5.) Die 2 Reparaturen zählen Sie nur als 1 Reparatur
- 6.) Es kommt also nach Ihrer Feststellung nun zur zweiten Reparatur.

Das diese Umstände mich beruflich und zeitlich enorm beeinträchtigen haben und nun fortgeführt werden sollen sind Aussagen wie von einem Ihrer Mitarbeiter, Herrn Friedrich oder so ähnlich, wie Öl ins Feuer gießen. „ich nehme Ihren Auftrag doch auf, was wollen Sie mehr“ Nach der Frage mit dem Gespräch eines Vorgesetzten kam die Aussage „das ist nicht vorgesehen, dass darf ich nicht, dass ich nicht nötig und noch weitere unfreundliche Aussagen. Ich erwarte hierzu eine entsprechende Stellungnahme.

Ich bin aufgrund der vorgenannten Schilderung der Auffassung, dass von Ihnen durchaus einer Wandlung zugestimmt werde könnte.

Für eine Kurzfristige Mitteilung wäre ich Ihnen dankbar.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
Manfred Nachname

ALM-9

19/07 2006 14:22 FAX 08219999999

TSC

001/001

Jens Nachname, A. Margaret Str. BSc, 15234 Frankfurt/ Oder

Tanaka Siegler
Persönlich / vertraulich
z. H. Geschäftsleitung

Burgunda Str. 999

86199 Augsburg

18. Juli. 2006

Betreff: Unfreudlichkeit, Unvermögen, Unkulanz

Sehr geehrte Damen und Herren,

leider ist es mir passiert das ich ein „Gerät“ (Ser. Nr. 999999999) bei der Firma Tanaka -Siegler erworben habe. Das ganze ist jetzt nun schon vier Jahre her, Sie werden sich jetzt bestimmt freuen und sagen „zum Glück aus der Garantie raus“.

Ich war nun so forsch und habe mir einen Kostenvoranschlag von der Firma Misonic eingeholt, der mich dann aber doch daran zweifeln ließ, ob die Wahl des „Gerätes“ damals die Richtige war.

Laut Angebot kann ich das „Gerät“ für ca. 600.00 Euro reparieren lassen, bei einem Anschaffungspreis von damals ca. 1300.00 Euro kommen sie dann doch ins grübeln ob es sich lohnen würde!!!!

Ich rief das Beschwerde-Management in Sömmerda (Frau Familienname, 18.07.2006 ca. 9.00 Uhr) und wollte nach Alternativen fragen, musste mir nun sagen lassen, dass ich nun mal Pech habe und das „Gerät“ aus der Gewährleistung wäre.

Die Dame ließ sich nicht davon abbringen mich ständig mit diesem Fakt zu konfrontieren und wurde im Verlaufe des Gespräches auch persönlich, ohne überhaupt eine fruchtbare Kommunikation bezüglich meines Problems „in Gang“ zu bringen.

Eigentlich weiß ich, dass ich ziemlich alleine da steh mit meinem defekten Notebook, aber ich dachte mir, vielleicht ließt ja jemand diese Beschwerde.

Es ist mir ziemlich egal ob ich eine Antwort von Ihnen bekomme.

Ich für meinen Teil werde jedenfalls einen weiten Bogen um alles machen wo „Tanaka -Siegler“ drauf steht und werde bestimmt keine Lobby für Ihr „Geräte“ entwickeln.

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]
J. Nachname

ALM-10

Peter Nachname
Imkerstr. 99
81371 München

KdnNr: 999 999 999

Tanaka Siegler Computers GmbH
z.H. Herr Jonas Familienname
TSC S DE SERVICES PRS
Enten Straße 99

99610 Sömmerda

Ihr Schreiben vom 27.07.2006

Sehr geehrter Herr Familienname,

danke für ihre schnelle Antwort. Jedoch musste ich leider feststellen, dass Sie meinen Anspruch abgelehnt haben. Leider haben Sie mich falsch verstanden. Ich beziehe mich bei meinem Anspruch nicht auf die von Ihrem Haus gewährte Garantie, sondern lediglich auf meine Gewährleistungsrechte als Verbraucher.

Mein Laptop stellt zweifelsohne einen Verbrauchsgüterkauf im Sinne des § 474 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) dar. Des Weiteren lag ein Sachmangel nach § 434 BGB vor, den Sie mit Ihrem Schreiben vom 27.07.2006 bereits anerkannt haben. Sie haben von Ihrem Recht der Nacherfüllung nach § 439 BGB Gebrauch gemacht, jedoch gilt bereits ab dem zweiten Versuch die Nacherfüllung als fehlgeschlagen oder unzumutbar, § 440 BGB. Aus §§ 437 III, 280 I, 249 BGB habe ich folglich Anspruch auf Ersatz.

Ich möchte Sie darauf hinweisen, dass davon auszugehen ist, dass die Ware bereits bei Gefahrübergang, also dem Kauftag, als defekt gilt, § 476 BGB, wenn der Mangel innerhalb eines halben Jahres auftritt. Dies ist unproblematisch gegeben! Kauftag war der 07.09.2005 und der Mangel trat am 10.01.2006 auf.

Ich gebe Ihnen hiermit noch einmal die Möglichkeit meinem Anspruch nachzukommen und den Schaden bis zum 03.09.2006 zu beheben. Ansonsten sehe ich mich leider gezwungen weitere Schritte in Zusammenarbeit mit der deutschen Verbrauchzentrale einzuleiten.

Mit freundlichen Grüßen,

[Firma]

Peter Nachname

ALM-11

Institut für Computer Sicherheit **RADER & CO GMBH**

Tanaka Siegler Computer GmbH
Enten Strasse 99
99610 Sömmerda

Beschwerde Management

Sehr geehrter Damen und Herren,

Leider sind wir sehr gezwungen uns an Sie zu wenden, da eine von ihren Partnerfirmen, ihre Aufgabe anscheinend nicht gewachsen ist.

Nach dem wir den stylistic mit der Bearbeitungsnummer awc604280239, schon drei Mal wegen demselben Fehler zu Reparatur eingeschickt haben, wurde auf einmal beim dritten Mal ein Sturzschaden als Fehlerquelle gefunden.
Wobei wir diesmal auch wirklich ein Gerät mit kaputtem Gehäuse zurückbekommen haben.

Auf unser Anrufe bzw. Briefe bei der Firma SOMETASE gab es lediglich die Antwort das dies eventuell auch während der Transport passiert sein kann, und wir uns an die Transportfirma wenden sollen.

Tatsache ist das wir mittlerweile das Gerät 3. Mal wegen den Selben Fehler eingeschickt haben und erst nach dem dritten mal und 4 Monaten Gesamtreparaturzeit nun einen demolierten Gerät zurück bekommen haben.

Bitte um Stellungnahme bzw. Reparatur des Gerätes

Mit freundlichen Grüßen

Hamed Nachname

[Firma]

Rader & Co GmbH
Kanter Strasse 99
A – 8020 Graz
www.ifcs.at

Tel.: 0699 / 99 99 99 99
Fax: 00 43 / 9999999999
Gerichtsstand Graz
FN 226301 x

UID: ATU 99999999

ALM-12

21-AUG-2006 08:05

TSC CEO OFFICE

+49 89 9999 9999

S. 01/02

Büro Dr. Zuname

DETLEF NACHNAME

***Siegler Aktiengesellschaft
An Herrn Klaus Zuname
Vorstand Vorsitzender
Wasserplatz 9
80333 München***

Damen Weg 999

Tel./Fax (030) 99999999

Berlin, 2. August 2006

nachname@online.de

Sehr geehrte Herr Zuname

Ich bitte Sie um Entschuldigung, wenn Ich Sie bei Ihre Arbeit stören sollte, aber leider weis ich mir kein Rat und darum wende ich mich an Sie!

Ich habe mir am 20. Oktober 05 einen LCD-TV (Paranda V99 – 9) gekauft und nun habe ich mit dem TV Gerät Probleme.

Gestern habe ich bei dem Siegler Reparaturservice angerufen um mein Problem zu schildern. Seit ich denken kann, habe ich Siegler Geräte und Sie haben mir und meinen Eltern immer gute dienste geleistet und ich bin auch bis heute Siegler treu geblieben, nur leider wollen mir Ihre Leute nicht entgegen kommen!

Ich habe mehrfach verzerrte Bilder auf alle Sender und es häuft sich immer mehr und das macht mir sorgen, ich schicke Ihnen auch ein par Fotos mit zu, damit Sie sehen können wo von ich eigentlich spreche.

Eine junge Dame am Telefon und habe es auch genauso geschildert, war auch sehr nett zu mir, nur Sie sagte das Gerät müssten Sie abholen lassen und es dauert über zehn Tage diese Reparatur nur mein Problem ist das ich kein Ersatz Gerät bekommen könne und das finde ich nicht sehr schön so was zu hören.

Ich kann über zehn Tage mich nicht informieren was so in der Welt passiert, Fachleute müssen doch wissen, wo ran es liegt, ich nehme an das es der Turner ist, denn wenn ich das gerät ausschalte und wieder einschalte sind alle Bilder wider da, bis zum nächsten mal.

Ich habe für dieses Gerät eine menge Geld bezahlt, was ich gern getan habe nur jetzt ist dieses Gerät fas 700,- Euro gesengt worden und man kann mir nicht mal ein Ersatz Gerät zur Verfügung stellen, dass ist in meinen Augen kein guter Service für einen Weltkonzern finden Sie nicht auch?

Ich würde es sehr schätzen, wenn Sie dabei helfen Könnten, denn ich habe mir für den LCD TV von Siegler entschieden, weil ich einen alten Siegler Fernseher hatte der über 16 Jahre alt wurde und mir gute dienste geleistet hat

21-AUG-2006 08:05

TSC CEO OFFICE

+49 89 9999 9999

S. ½

-2-

und deshalb würde ich immer wieder bei Siegler zurück kommen, weil man was solides hat!
Ich möchte Ihnen nicht schmeicheln aber ich habe immer gedacht, dass ein so großer Konzern auch mal für seine Kunden da ist, die Ihnen all die Jahre die teure gehalten haben, auch mal geholfen wird!

Ich glaube, da habe ich mich wohl getauscht!

Egal wie Sie sich entscheiden, ich möchte mich bei Ihnen bedanken, dass Sie sich die Zeit genommen haben mir zu zuhören und dafür möchte ich mich bei Ihnen bedanken!

Vielen Dank!!!

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Detlef Nachname

GESAMT SEITEN 02

ALM-13

Sabine Nachname
Marger Str. 99
70374 Stuttgart

Stgt, 6.8.06

An
Tanaka -Siegler
Computer GmbH
Rottausplatz 9-9

61348 Bad Homburg

Mangelhafter Service der Firma Misonic

Anlage: Kopie der Rechnung v. 22.10.04 über 1 Notebook Tanaka -Siegler Milena M 1425

Sehr geehrte Damen und Herren!

Nachdem ich mehrfach erfolglos Emails geschrieben habe, versuche ich auf diese Weise endlich eine Antwort zu bekommen.

Ich beklage hiermit auf das Äußerte über den Service der Firma Misonic.

Nachdem die Festplatte o.g. Notebooks defekt war, habe ich das Notebook in den original Karton verpackt, das Kennwort auf dem Notebook befestigt und dann wurde es bei mir zu Hause abgeholt (Bearbeitungsnummer Ihres technischen Support 9999999999).

Das Notebook wurde mir einer neuen Festplatte versehen und wieder an mich zurückgesandt.

Folgendes Email der Fa. Misonic:

Sie können unserem Lieferschein entnehmen, dass Ihr Gerät in unserem haus wie folgt eintraf:

-ohne Zubehör, Akku fehlt

-original verpackt

-gebr. 1. Akkuhalterung gebrochen

-Kratzer, Flecken Back Cover, Base Unit. Da dieser mechanischer Schaden nicht auf dem Transport entstanden sein kann und der Akku Ihrerseits vorab schon ausgebaut wurde, muss davon ausgegangen werden, dass der Bruch beim Herausnehmen des Akku entstanden ist.

Hierzu meine Stellungnahme:

Laut Anweisung Ihres Support habe ich den Akku ordnungsgemäss herausgenommen und keinerlei Zubehör zugepackt. Das Zuganswort auf dem Notebook befestigt und mit einem weichen Tuch das Notebook abgewischt. Dann habe ich das Notebook noch in dem ursprünglichen Karton ordnungsgemäss verpackt. Der Bruch der Akkuhalterung ist **nicht** durch mich verursacht worden. Anschließend sei noch angemerkt, ich weiß wie vorsichtig mit Computern umgegangen werden muss. Mein Exmann ist Prof. Dr. an der Fachhochschule in Villingen-Schwenningen (Fachrichtung Maschinenbau).

Sie können davon ausgehen, dass ich schon aus diesem Grund über den sorgsamen Umgang mit Computern kundig bin.

Einen positiven Bescheid erwartend verbleibe ich,

mit freundlichen Grüßen

[Firma]

P.S. Sollten Sie ebenfalls nicht zuständig sein, bitte ich um Weiterleitung!!!!!!

ALM-14

VIP Invest Consultants GOH, Postfach 9999, 65047 Wiesbaden

Tanaka Siegler Computers GmbH
- Beschwerdemanagement –
Dagmarstrasse 99

80807 München



Postfach 9999

65047 Wiesbaden

Ihr Ansprechpartner:

Tim Nachname

Telefon: 06122 – 9999-99

Fax: 06122 – 9999-99

nachname@mail.de

Wiesbaden, 7. August 2006

Beschwerdebrief

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor weniger als zwei Jahre haben wir insgesamt fünf Milena Pro V2020 erworben. Heute werden wir bereits zum fünften Mal eines dieser Notebooks zwecks Reparatur zu Ihnen schicken. Sobald dieses aus der Reparatur zurück ist, werden wir ein weiteres Notebook zur Reparatur einschicken – bisher also sechs Reparaturen in weniger als 24 Monaten. Das Notebook, das heute eingeschickt wird, tritt bereits das dritte Mal den Weg zur Reparatur zu Ihnen an.

Alle Reparaturen beruhen auf demselben Fehler: Das Notebook geht nicht mehr an. Da auch Geschäftspartner von mir das selbe Notebook besitzen und aufgrund des selben Fehlers das Notebook einschicken mussten, entsteht nicht der Eindruck, dass dies ein großer Zufall ist, sondern, dass Sie mit minderwertigen Bausteinen Ihre Notebooks zusammenbauen.

Es ist nicht nur, dass es mich maßlos ärgert, dass Ihre Notebooks eine minderwertige Qualität haben – ich dachte mit Tanaka Siegler haben ich es mit einem Qualitätsanbieter zu tun, der sich von Billigproduktanbietern abhebt.

Mit jedem Einschicken der Notebooks entstehen meinem Unternehmen auch zwei Arbeitsstunden an Kosten:

- um zu überprüfen inwieweit der Fehler behoben werden kann
- um das Austauschen der Festplatten vor dem Versand und nach Rückgabe der Notebooks zu veranlassen
- um die Abholung zu organisieren

Sollte Ihr Unternehmen daran Interesse haben, dass wir bei dem nächsten Kauf von PCs und Notebooks Ihre Produkte in Erwägung ziehen, erwarte ich – neben besserer Qualität – einen finanziellen Ausgleich von Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Tim Nachname
Geschäftsführer

VIP Invest Consultants GOH
Burgstrasse 99
65205 Wiesbaden

Postfach 9999
65047 Wiesbaden
inf@vip-inv.de

Nassauische Sparkasse
BLZ 999 999 99
Kto.-Nr.999999999

Amtsgericht Wiesbaden
HRA 9999
Steuernummer: 999 999 99999

Geschäftsführer:
Tim Nachname
Robert Zuname

ALM-15

14/08 2006 10:10 FAX 0821999999 TSC

001/005

René Nachname
Urikstr. 99a
20251 Hamburg

Herrn
Peter Familienname
Geschäftsführer
Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmarstrasse 99
80807 München

Hamburg, 9. August 2006

Defektes Tanaka Siegler Lifebook C1320

Sehr geehrte Herr Familienname,

im Oktober 2005 habe ich das oben genannte Notebook gekauft (Rechnung anliegend). Leider war das Gerät bereits im Mai 2006 nicht mehr funktionsfähig. Der Speicher musste ausgetauscht werden, was auch als Garantiefall behandelt wurde.

Anliegend erhalten Sie eine von mir bereits beglichene Rechnung über Euro 308,05 von meinem IT Berater. Wie Sie sehen, ist diese Rechnung aufgrund des defekten Speichers für die Fehlersuche entstanden. Bitte erstatten Sie mir diese Summe, im Rahmen der Garantie, auf das nachfolgend genannten Konto:

René Nachname
Deutsche Bank AG
BLZ 99999999
Konto 9999999

Vielen Dank und

mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Anlagen

ALM-1614 Aug 06 08:20Klaus Dietrich Nachname0531511471S. 1

Klaus Dietrich Nachname
Tobias-Frei-Weg 99
38116 Braunschweig
Telefon: 0531/999999

Nachname, Tobias-Frei-Weg 99, D-38116 BraunschweigE-mail: kdname@t-online.de

Fax-Brief: 9999 999 9999

Tanaka Siegler Computers GmbH
Abt. TSC DE Service PRS
- Beschwerdemanagement –
z.Hd. Frau Annegret Zuname

Braunschweig, 13.08.2006

Notebook-Kauf v.29.05.06.: MILENA ID: YSNS 0999999
Vgl.mein Schreiben vom 04.08.2006

Sehr geehrte Frau Zuname,

hiermit bestätige ich den Erhalt Ihres Briefes vom 10.d.Mon. Das reparierte Notebook habe ich – wie von Ihnen erwähnt- inzwischen erhalten, aber meine Bedenken sind deshalb noch lange nicht ausgeräumt. Es muss meines Erachtens gewisse Ursachen geben, dass bei einem fabrikneuen Gerät nach kurzer Zeit Mainboard und Grafikkarte ausgetauscht werden müssen.

Dabei ist weiterhin auffällig, dass beim Notebook etwa nach 30-40 Minuten Betriebsdauer an der Oberfläche (s.Skizze) eine gemessene Temperatur von 36°C bis 39°C spürbar wird. Wie mag da die Innentemperatur sein? Ich bin kein Experte, aber zu hohe Temperaturen sind immer schädlich und könnten somit von Anfang an die Schädigungen an meinem Notebook verursacht haben. Immerhin ist in den technischen Daten vermerkt, dass die Außertemperatur bei Inbetriebnahme nicht über 35°C liegen soll.

Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie mir hierzu eine absolut klare Antwort geben würden. Dieser Punkt erscheint mir jetzt im Rahmen der Garantieverpflichtung besonders wichtig. Ihrer Antwort sehe ich mit Interesse entgegen und verbleibe

mit freundlichen Grüßen
[Firma]

ALM-17

NACHNAME

04339999999

SEITE: 1

Michael Nachname

24799 Friedrichsholm, 13.08.2006
Lammstr. 99

Tanaka Siegler Computers
Enten Str. 99
99610 Sömmerda

per Fax: 03634 3 30 – 1130

Beschwerde über die beauftragte Firma zur Lösung meines Computers – Problems

Mein Tanaka Siegler Rechner / Serial Nr. YSST – 999999

Sehr geehrte Damen und Herren !

Vor einiger Zeit, es liegt etwas zurück, rief ich bei Ihrer Support Hotline an, da ich ein Problem habe mit meiner Rechner.

Nachdem es telefonisch nicht machbar war, das Problem zu lösen, teilte er mir mit, das jetzt eine beauftragte Techniker – Firma vorbei kommt, um das Problem zu lösen.

Diese Firma rief mich darauf einige Zeit später an, und durch meinen Beruf bin ich selten zuhause, vereinbarten wir einen Termin für den 04.08.2006, wo ich einen Urlaubstag für nahm.

Nur diese Firma kam nicht, ich wartete umsonst und der Urlaubstag war vergebens genommen !!!!!

Ich rief darauf die Firma an, und man teilte mir mit, das der zuständige Mitarbeiter sich am darauf folgenden Montag bei mir melden werde.

Das tat er, aber wie, er fand die Sache sehr lustig, es kam keineswegs ein Bedauern rüber und lachte am Ende des Gesprächs !(ein Arbeitskollege hat das Telefonatgespräch mitbekommen, war selbst über das Verhalten sehr überrascht !)

So stelle ich mir Ihr Support – Dienst nicht vor, ich hoffe, das dies einmalig war !!

Ich erwarte jetzt, da ich jetzt keinen weiteren Urlaubstag verlieren will, das der Techniker an einem Samstag kommt, da ich in der Woche nie zuhause bin !!!

Des weiteren erwarte ich schon eine kleine Wiedergutmachung für das Verhalten und den umsonst genommenen Urlaubstag !!

Ich habe mich für Ihre Marke entschieden, da ich bis jetzt immer zufrieden war, aber dies wirft doch einen kleinen Schatten darüber !!

Für Rückfragen stehe ich unter: 0174 / 9999999 zu Verfügung !!

Vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

ALM-18

Dr. Claudia Nachname Danstr. 99 48165 Münster nachname@uni.de 02501/999999

14.08.2006

Tanaka Siegler Computer GmbH
Entenstr. 99
99610 Sömmerda

Milena K7600 SNR 3999999999

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,

ich habe am 7.9.2004 den oben genannten Rechner gekauft. Mittlerweile bin ich höchst verärgert, da das Gerät diese Woche das **dritte Mal zur Reparatur** verschickt wird. Es handelt sich immer um die gleiche Fehlerbeschreibung, die Hintergrundbeleuchtung flimmert und fällt schließlich dauerhaft aus und das DVD/CD-Laufwerk fällt nach einigen Monaten komplett aus.

Wie Sie sich sicher vorstellen können, handelt es sich bei diesem Notebook um mein Arbeitsgerät. Es kann eigentlich nicht im Interesse Ihrer Firma sein, dass ich dieses alle paar Monate in die Reparatur schicken muss und noch nicht einmal ein Ersatzgerät gestellt wird. Zudem ergibt sich für mich die Frage, was passiert, wenn die Garantie meines Gerätes nächsten Monat ausläuft und es die Firma Tanaka Siegler Computers nicht geschafft hat, das Problem, das wie schon erwähnt immer wieder auftritt, in den Griff zu bekommen. Ich sehe nicht ein, die zukünftigen Reparaturen, die es hoffentlich nicht mehr geben wird, aus eigener Tasche zu bezahlen, da das Problem immer das gleiche ist!

Ich bitte Sie hiermit um Stellungnahme!

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
Dr. Claudia Nachname

ALM-19

Daniel Nachname
Fürstr. 2
95361 Ködnitz
Tel: 0176/999999999

Tanaka -Siegler-Computers GmbH
Dagmarstrasse 99
80807 München

Ihr Angebot bezüglich Wandlung eines Milena M 9999

Sehr geehrte Damen und Herren von Tanaka -Siegler,
ich habe mir am 27.11.2004 im Elektro-Markt Bayreuth ein Tanaka -Siegler Milena M 9999 mit der Seriennummer 999999999 für 1299 Euro gekauft.

Leider hat das Notebook seit dem Kauf laufend Probleme.

Bereits beim Kauf, wie bei allen Notebooks dieser Serie, eine Spule auf dem Mainboard defekt. Dies äußere sich durch ständiges Pfeifen aus den Lautsprechern sobald Strom durch das Mainboard geflossen ist. Wesentlich schlimmer war jedoch dass sich der Akku auch wenn das Notebook komplett ausgeschaltet war, über nacht um 25% entladen hat.

Nach dieser Reklamation von 14.2.2005 funktionierte am 15.4.2005 der Grafikchip, der für meine Arbeiten mit dem Notebook unabdinglich ist, nicht mehr und der Betrieb war nur noch im VGA-Modus mit einer Auflösung von 640x480 möglich. Angemerkt sei hier dass ein vergleichbares Notebook ohne einen Grafikchip mit eigenem Speicher um 20%günstiger gewesen wäre.

Nachdem ich nach diesen beiden Reparaturen jeweils mein System neu installieren musste und alle für meine Arbeiten erforderlichen Programme mit den dazugehörigen Erweiterungen in mehreren Tagen Arbeit neu installiert hatte versagte am 17.8.2005 das DVD/CD-Laufwerk, woraufhin ich das Notebook wieder zur Reparatur einsenden musste. Nachdem ich wieder drei Wochen ohne das Gerät auskommen musste und wiederum einigen Tag mit Neuinstallationen verbracht hatte funktionierte das Gerät fehlerfrei- bis zum 14.7.2006-und damit wieder nicht einmal ein Jahr. Jetzt machte das Notebook gar keinen Mux mehr, selbst das Akkulichtchen funktionierte nicht mehr. Im Endeffekt hingen also alle Reparaturen mit dem Mainboard zusammen, der Grafikchip als direkter Folgeschaden des Mainboardtausches, das CD-Laufwerk dessen Fehlfunktion auf einen Wackelkontakt auf dem Mainboard zurückzuführen ist, und der Komplettausfall wiederum durch einen Kurzschluss bzw. Fehler des Mainboards entstand.

Ich habe nicht für das Siegler-Tanaka Notebook in dieser- für mich als Student- doch gehobenen Preisklasse entschieden, weil ich auf ein zuverlässiges Gerät angewiesen bin und ich Siegler-Tanaka stets als zuverlässige, qualitativ hochwertige Marke wahrgenommen habe. Das ein Kommilitone genau die selben

Mängel an genau dem selben Gerät festgestellt hat spricht für ein nicht wirklich dem Ruf ihrer Firma entsprechenden Qualität bei diesem Gerät.

Nach allen diesen Schäden habe ich nun auf Gutschrift bestanden, in der Absicht wieder ein Gerät Ihres Hauses, das zumindest in der selben Leistungsklasse liegt wie mein altes, für das zurückbekommende Geld zu kaufen. Vom Kundenservice von Elektro-Markt hab ich nun ein Rückzahlungsangebot von Ihrem Haus über 660 Euro mitgeteilt bekommen.

Sie werden sicherlich verstehen dass ich äußerst enttäuscht bin über ein Angebot von gerade knapp über 50% des Kaufpreis, hatte ich doch stets Probleme mit dem Gerät, Fahrtkosten sowie Arbeitsausfallzeiten die ich bisher selbst abgedeckt habe, ganz zu schweigen von der Unzuverlässigkeit des Gerätes, im anbetracht des hohen Kaufpreises und der trotzdem guten Meinung von ihrem Haus, die ich bisher bei der Beratung bei Anschaffungen von Computern an Bekannte weitergegeben habe.

Für das von ihnen Angebotene Geld ist aber ein Kauf eines vergleichbaren Gerätes völlig ausgeschlossen.

Üblich sei gemäß vielen Aufzeichnungen ähnlicher Fälle zwischen 80% und 95% des Kaufpreises, da der Kunde ja zur genüge Ärger mit dem Gerät hatte.

Ich bitte sie ihr Angebot noch anzuheben, da ich die von ihnen Angebotenen 53% des Kaufpreises für dem Fall nicht angemessen finde und dieser Preis sogar deutlich unter dem derzeitigen Marktwert für dieses Gerät liegt.

In der Hoffnung auf eine baldige, positive Antwort ihrerseits verbleibe ich mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Ködnitz den 15.8.2006

Daniel Nachname

ALM-20

16/08 2006 14:24 FAX 02039999999 Jutta Nachname

001

Adrian Nachname
Sanderstr. 99
47269 Duisburg

02 03- 9 99 99 99

 adriannachname@web.de

Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmarstr. 99
80807 München

16.08.2006

Beschwerde zur Servicequalität

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bedaure sehr, eine Beschwerde über ihren Servicepartner für den Bereich PDAs (Misonic Repair Center, Heintalstr. 99a, 99610 Sömmerda) einreichen zu müssen. Am 2.8.06 teilte ich ihrem Technischen Support per E-Mail mit, dass an meinem Pocket Zzzz 999 ein Wackelkontakt an der 3,5mm-Klinkenbuchse vorliegt. Tag erhielt ich eine Workorder-Nummer.

Am 4.8.06 brachte ich das Paket zu Term, die es am 8.8.06 auslieferten. Die Workordernummer war beidseitig in großen Zahlen auf das Paket geschrieben, um eine schnelle Zuordnung zu gewährleisten.

Am Montag, dem 14.8.06 habe ich das Gerät zurückgehalten – abgeschickt wurde es laut Statusverfolgung auf der Webseite des genannten Unternehmens jedoch schon am 11.8.06. Dieser Zeitraum hat mich überrascht, da das Gerät demnach in nun vier Tagen repariert wurde.

Als ich das Gerät jedoch ausgepackt habe und unterschiedliche 3,5mm-Klinkenstecker in der Buchse ausprobiert habe, stellte sich heraus, dass der Wackelkontakt weiterhin bestand und die Buchse den Stecker auch weiterhin nicht fest gehalten hat.

Daraus lässt sich schließen, dass ihr Servicepartner sich doch wahrhaftig die Impertinenz erlaubt hat, mir mein unrepariertes Gerät zurückzuschicken! Es ist eine Sache wenn ich ein defektes Gerät zurücksende und es während der Reparatur nicht einsetzen kann. Wenn ich mir den Aufwand aber mehrmals machen muss, da man mir mein defektes Gerät zurückgeschickt hat und ich mich gezwungen sehe eine Beschwerde einzureichen, zweifle ich stark an der Marke Tanaka -Siegler. Immerhin ist ein PDA dazu gedacht, ständiger Begleiter zu sein und einem das Leben zu erleichtern. Der Aufwand widerspricht diesem deutlich.

Ich gestatte mir von ihre Webseite zu zitieren: „Im Fokus des Unternehmens steht der Erfolg seinen Kunden [...]“ sowie „Die Qualität, Zuverlässigkeit und Robustheit unserer IT-Produkte und –Lösungen bilden eine stabile Basis für die Produktivität und den Erfolg Kunden.“ Es lassen sich noch weitere Aussagen finden, die ich nicht für zutreffend halte. Falls sie ihre Firmenleitsätze verinnerlichen, bitte ich sie darum, meinen Fall entsprechend zu bearbeiten und ihren Servicepartner zu untersuchen. Überzeugen sie mich, warum ich in Zukunft nicht auf einen ihrer Konkurrenten ausweichen sollte.

Mit freundlichen Grüßen,

[Firma]
Adrian Nachname

ALM-21

Thomas Nachname
Serverer 99
30855 Langenhagen

Langenhagen, 17.08.2006

Fa.
Tanaka -Siegler Computers GmbH
-Eskalations-Management-
Enten Str. 99
99610 Sömmerda

Sehr geehrte Damen und Herren.

Ich bin ganz bestimmt niemand, der an allem etwas auszusetzen hat und sich wegen jeder Kleinigkeit beschwert. Aber heute muss ich einmal meinem Ärger Luft machen und möchte Ihnen meine Erfahrungen mit meinem Tanaka -Siegler-PC zum Vortrage bringen.

Im Frühjahr 2004 wurde mein Sohn konfirmiert. Von den gesammelten Geldgeschenken erwarb er (bzw. ich, da er nicht volljährig ist) am 20.08.2004 bei der Fa. Milan-Company (Zad Ruc) in Garbsen-Berenbostel einen Tanaka -Siegler-PC. Da Jugendliche bekanntermaßen ihre Prioritäten auf PC-Spiele legen, fiel unsere Wahl auf den Gamer PC 3, der dort unter der wohlklingenden Verkaufsbezeichnung „Machine from Hell“ verkauft wurde. Das Gerät kostete 1199 Euro; viel Geld für einen 15-jährigen.

Leider erwies sich der erworbene PC als ein echtes Monatsgerät. Nach nunmehr rund 1 ½ Jahren mit diesem Gerät vermag ich die Verkaufsbezeichnung nachzuvollziehen. Scheinbar wurde das gute Stück tatsächlich mitten in der Höhe produziert.

Nach mittlerweile unzähligen Telefonaten mit ihrer Servicehotline und zahlreichen Reparaturversuchen, die jedoch im Grunde alle erfolglos verliefen, hat der PC nunmehr inges. 6! Festplatten, 2 Mainboards, 1 Netzteil und eine Grafikkarte verschlissen. Eine detaillierte Auflistung habe ich meinem Schreiben beigefügt; die Reparatur-bzw. Servicebelege dürften Ihnen vorliegen. Anzumerken ist, dass es auch zwischen den zahlreichen Reparaturen bzw. Reparaturversuchen ständig zu nicht nachvollziehbaren Systemabstürzen kam und der PC eigentlich zu keinem Zeitpunkt stabil lief. Es war mir/uns zum Teil schlicht und ergreifend peinlich und unangenehm andauernd die Service-Hotline zu kontaktieren und so ergaben wir

uns schließlich mehr oder weniger in unser Schicksal, einen offenbar nicht vollständig gebrauchsfähigen PC erworben zu haben.

Ich möchte Ihnen und mir ersparen, auf alle Defekte und Reparaturversuche im Detail einzugehen. Ein ganz besonderes „Highlight“ aus meiner Sicht war der Defekt am 06.03.06. Wie so oft konnte der PC nicht mehr gestartet / hochgefahren werden und gab lediglich einen Dauerpiepton aus dem Gehäuse von sich. Nach Rücksprache von ihrer Service-Hotline wurde der Rechner daraufhin zwecks Überprüfung zu der von Ihnen beauftragten Fa. MISONIC geschickt. Am 14.03.06 (also bereits relativ zügig) wurde uns der PC zurückgeschickt.

Das Anschreiben zum Servicebericht war aus meiner Sicht im höchsten Maße verwunderlich. Demnach sei durch die Techniker kein Hardware-Fehler festgestellt worden. Ferner würden durch Verschmutzungen ??? verursachte Störungen nicht unter die Garantie fallen. Zudem würde der Garantieanspruch u.a. bei Fremdeingriffen (hier angebl.: HD-Kabel auf MB neu befestigt / Netzkabel VGA neu befestigt???) erlöschen.

Trotz unserer angeblichen Verfehlungen habe man sich jedoch erbarmt, die Überprüfung an dem offenkundig betriebsbereiten PC „1 x ! auf Kulanz“ durchzuführen.

Für die mir zuteilgewordenen Großzügigkeit möchte ich mich auch hier nocheinmal in aller Form bedanken. Gleichwohl möchte ich anmerken, das ich/wir zu keinem Zeitpunkt irgendwelche „Fremdeingriffe“ an dem Gerät durchgeführt haben bzw. durchführen lassen haben. Die oben beschriebenen „Fremdeingriffe“ stammen vermutlich aus der von der Fa. MISONIC durchgeführten Reparatur (Austausch Grafikkarte und Netzteil) vom 14.02.06. Wie dem auch sei. Der PC, der vorher lediglich Pieptöne von sich gab, konnte nach der „Überprüfung ohne Beanstandung“ normal gestartet werden, also quasi wie von Geisterhand, da ein Defekt ja angeblich nicht vorhanden gewesen sei.

Ich habe zwar weder Informatik studiert noch arbeite ich in der IT-Branche. Dennoch verfüge auch ich über einen privaten PC und nutze im Rahmen meiner beruflichen Tätigkeit täglich PC's.

Auch leide ich weder an einer geistigen Behinderung noch an Demenz und fühle mich daher durchhaus in der Lage, einen (mängelfreien) PC anschalten und starten zu können, zumal es dafür in der Regel nur einen einzigen Schalter gibt.

Aus der Laiensphäre betrachtet –Sie werden mir sicherlich zustimmen- ist ein PC, der auf Drücken des Startknopfes nicht gestartet werden kann und nur Pieptöne von sich gibt sicherlich nicht in Ordnung.

Aber ich möchte nicht kleinlich sein. Immerhin lief der PC nach der o.g. „Überprüfung“ fast einen ges. Monat fehlerfrei.

Da sich jedoch die Mängel immer mehr häuften und es nach div. Reparatur- und Überprüfungsversuchen (siehe Anlage) scheinbar überhaupt nicht mehr möglich war, den PC zu reparieren, entschieden wir uns daraufhin, in der Garantiezeit auf eine Wandlung des Kaufvertrages zu drängen.

Wie es aber so oft im Leben ist; wenn in einer Sache einmal etwas schiefgelaufen ist, so setzt sich dies oftmals im ges. weiteren Geschehensablauf fort.

Leider war die Fa. Milan-Company in Garbsen nicht mehr existent. Nach zahllosen Telefonaten mit diversen anderen Filialen der Fa. Milan-Company / Zad Ruc im näheren (und auch weiteren) Einzugsbereich von Hannover/Langenhagen/Barsinghausen/ Wunstorf etc. erklärten sich alle von mir kontaktierten Händler für einen solchen Fall als nicht zuständig. Nach div. weiteren Telefonaten mit ihrer Service-Hotline wurde ich daraufhin an die Fa.

Koma Team GmbH
Markenstr. 99
30890 Barsinghausen
Tel.: 05105-9999
Ansprechpartner Herr Zuname

verwiesen. Dort habe man signalisiert, den PC zurückzunehmen und die Wandlung des Kaufes/Kaufvertrages abzuwickeln.

Daraufhin fuhren wir am **12.05.2006** zur Fa. Koma und übergaben Herrn Zuname den PC. Herr Zuname war sehr freundlich und zuvorkommend und sicherte eine zügige Abwicklung zu.

Aus der erhofften zügigen Abwicklung wurde jedoch nichts. Mehrfach kontaktierte ich telefonisch Herr Zuname. Leider würde sich die Fa. Siegler derzeit auch bei ihm nicht melden oder aber einen konkreten Termin in Aussicht stellen.

Darauf versuchte ich erneut über die Tanaka -Siegler Hotline einen Ansprechpartner / Sachstand zu erfragen, um mich über den weiteren Verfahrensablauf zu informieren.

Leider wurde ich von der Dame am Telefon relativ bestimmt und harsch abgewiesen. Man machte mich darauf aufmerksam, dass die Fa. Tanaka -Siegler sich ja bereits die Mühe gemacht habe, mich an die Fa. Koma in Barsinghausen zu transferieren. Nun müsse es jedoch langsam mal gut sein und ich möge die Hotline doch bitte in Zukunft nicht mehr mit derartigen Nachfragen beschäftigen. Zuständig sei einzig und allein der Händler. Im Hause Tanaka -Siegler gäbe es keine zuständige Stelle und auch keinen Ansprechpartner für mein Anliegen.

Niemand konnte mir einen auch nur annähernd realistischen Zeitpunkt bzw. zumindest ein Zeitfenster der Rückabwicklung benennen. Ferner konnte mir anscheinend auch niemand sagen, in welcher Form eine solche Abwicklung erfolgen soll.

Bis zum heutigen Tage habe ich keine Eingangs- bzw. Bearbeitungsbestätigung erhalten.

Da es mir über die Service-Hotline nicht gelungen war, einen Ansprechpartner in Ihrem Hause zu erfragen, bat ich Herrn Zuname, einen Ansprechpartner zu erfragen.

Von Herrn Zuname wurde mir dann die **Rücknahme-Nr. 193256** mitgeteilt. Ferner teilte er mir eine Rufnummer mit, unter der ich die zuständige Sachbearbeiterin, **Frau Familienname**, erreichen könne.

Auf meine telefonische Nachfrage teilte mir Frau Familienname mit, dass es beabsichtigt sei, mir **61 Prozent** des Kaufpreises zurückzuerstatten. Der Betrag werde zunächst an eine Fa. Interniks in Süddeutschland und von dort an den Händler (Team Koma) überwiesen.

Vielleicht habe ich ja falsche Vorstellungen von dem Begriff der „Garantie“. Aus meiner Sicht wäre bereits in der Phase, wo sich die Reparaturen häuften, ein Austausch des PC durch ein entsprechendes Neugerät angezeigt gewesen anstatt weiterhin reparaturtechnische Flickschusterei zu betreiben.

Eine Rückzahlung/Entschädigung von 61 Prozent des Kaufpreises sind meines Erachtens gelinde gesagt ein Witz.

Tage und Wochen gingen ins Land, ohne dass ich jemals etwas von Ihnen, dem Team Koma oder aber der besagten Fa. Interniks hörte. Auch zahlreiche Versuche von mir, telefonisch einen Sachstandsbericht zu erhalten schlugen fehl. Ihre Frau Familienname war telefonisch nicht mehr erreichbar (kein Anschluss unter dieser Nummer !!), Herr Zuname verfügte über keinerlei neue Informationen.

Am **12.07.2006**, also geschlagene **2 Monate !**, nachdem ich den PC bei der Fa. Koma in Barsinghausen abgegeben hatte, rief dann endlich Herr Zuname bei mir an, um mir mitzuteilen, dass die Gutschrift soeben bei ihm eingegangen sei.

Nachdem ich mich noch am selben Tag auf die Reise nach Barsinghausen gemacht hatte, erhielt ich dort von Herrn Zuname eine Rückzahlung in Höhe von **660,01 Euro**.

Ich erhielt lediglich einen kleinen Kassenbon und keine weiteren schriftlichen Unterlagen, aus denen ersichtlich ist, wie sich die Rückzahlungssumme errechnet.

Somit sind letztendlich von den ursprünglich avisierten und ohnehin schon dürftigen 61 Prozent noch etwa **55 Prozent** –verbessern Sie mich bitte, falls ich die Prozentrechnung verlernt haben sollte- des Kaufpreises übrig geblieben und zurückerstattet worden.

Im Gegensatz zu einer großen Firma verfüge ich nicht über eine juristische Abteilung mit einem Heer von Rechtsanwälten und schätze meine Chancen in einem eventuellen Rechtsstreit eher gering ein. Gleichwohl bin ich nicht bereit, eine derartige Behandlung hinzunehmen und habe daher einem Termin bei der Verbraucherschutzzentrale Hannover vereinbart, um mich dort über meine rechtlichen Möglichkeiten beraten zu lassen.

Ferner behalte ich mir vor, eine Abschrift meines Briefes an die Redaktion der einschlägigen Computerzeitschriften (Computerbild, PC-Games, Game-Star etc.) zu

übersenden. Vielleicht ist die Geschichte des Games-PC „Machine form Hell“ ja dort einen Artikel/Bericht wert.

Ich werde ganz bestimmt nie wieder ein Produkt der Fa. Tanaka -Siegler erwerben und kann aufgrund meiner Erfahrungen nur jedermann davon abraten.

Über ihre Stellungnahme bzw. ein kurzes Statement zu dem vor mir geschilderten Sachverhalt würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Gruß

[Firma]

- Thomas Nachname-

ALM-22

Aline Nachname
Ameisestr. 9

65183 Wiesbaden, den 20.08.2005
☎ 0611/ 9999999

Aline Nachname, Ameisestr. 9, 65183 Wiesbaden

TS

Trinok System GmbH
Lichtstr. 66
85283 Wolznach

Sehr geehrte Damen und Herren,

Mitte letzten Jahres habe ich mein Notebook Milena D9999 eingeschickt, da ich Probleme mit dem Display hatte. Sie haben das Notebook auch im Rahmen der Garantie repariert und an mich zurückgesendet.

Die Garantie ist Ende März 2006 abgelaufen und mein Notebook war jetzt das erste Mal seit der Reparatur durch Sie kaputt. Da es überhaupt nicht mehr anzuschalten war, musste ich es in eine Notebookwerkstatt (Fa. Zuname in Wiesbaden) bringen.

Hier wurde mir mitgeteilt, dass mein Notebook einen Kurzschluss auf dem Mainboard hatte und deshalb einige Tage ersetzt werden mussten. Jedoch wurde mir auch gesagt, wodurch dieser Kurzschluss auf entstanden ist. Und zwar befanden sich im Notebook 2 lose Schrauben, die den Kurzschluss ausgelöst haben (auf Rechnung erkennbar). Hr. Zuname ist der Meinung, dass diese Schrauben, die von der Grafikkarte stammten, sich auf keine Fall von alleine gelöst haben können. Es muss davon ausgegangen werden, dass diese Schrauben bei einer letzten Reparatur nur gesteckt und nicht richtig verschraubt wurden. Dies kann durch Hr. Zuname auch bei Bedarf noch mal schriftlich bestätigt werden.

Aufgrund der Tatsache, dass Sie die einzige Reparatur an meinem Notebook durchgeführt haben, muss ich davon ausgehen, dass es sich hier um eine Pflichtverletzung handelt und somit der mir entstandene Schaden durch Sie zu ersetzen ist

Bankverbindung
Aline Nachname

Naussauische Sparkasse
BLZ 999 999 99
Kontonr. 999999999

Ich möchte Sie deshalb freundlichst bitten mir die Reparaturkosten zu erstatten. Die Rechnung über 162,81€ habe ich in Kopie beigefügt.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Aline Nachname

ALM-23

24/08 2006 12:11 FAX 08219999999

TSC

001/002

Peter Zuname
Vorsitzender der Geschäftsführung
Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmarstrasse 99
80807 München

Brigitte Nachname
Geiger Str. 99
71573 Allmersbach im Tal
Tel.: gesch.: 07191/999-999
e-mail: brigitte.nachname@gmx.de

21.08.2006

notebook Milena A 9999
Reg. No.: 999CA9
Made by Tanaka Siegler Computers GmbH

Sehr geehrter Herr Zuname,

am 29.04.2004 haben wir dieses notebook erstanden (siehe Rechnung). Nachdem innerhalb eines Jahres der Akku (Garantieablehnung) und der Bildschirm kaputt waren (siehe Schrifverkehr in der Ablage Ihrer Firma) ist nun auch das CD/DVD Laufwerk kaputt.

Man könnte es ja Wirtschaftsankurbelung nennen, aber für uns bedeutet es wieder Ausfall des Gerätes plus Zeit- und Geldaufwand, um den ursprünglichen Zustand zu erreichen.

Vielleicht liegt es ja auch nicht an den 95%, die vor dem Gerät sitzen, sondern an denen, die es entwickeln.

Da Sie mir sicherlich ganz großzügig (wie schon beim Akku) mitteilen werden, dass es keine Kulanz gibt, möchte ich Sie wenigstens bitten, mir einen Kostenvoranschlag für ein Tauschlaufwerk erstellen zu lassen bzw. was würde mich ein Laufwerk kosten und was würde die Reparatur durch Ihre Firma kosten?

Aus den Erfahrungen unserer bisherigen Probleme heraus, habe ich mich direkt an Sie gewandt. Ihre Servicenummern sind ideal um Ihre Mitarbeiter abzuschirmen, jedoch absolut nicht verbraucherfreundlich.

Auf Ihr Angebot wartend verbleibe ich

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

ALM-24

28/08 2006 14:03 FAX 08218042374

SC

001/002

Robert **R**onald **C**onsulting

Dibujo

Albertstr. 99, 91459 Markt Enbach ☎09106-99999-9 Fax: 09106-99999-9 in@rrc-web.de <http://ww.rrc-web.de>

RRC – Albertstr. 39 – 91459 Markt Enbach

Tanaka Siegler Computers
Vorstand Herrn Peter Zuname
Rottausplatz 9-9**D-61348 Bad Homburg**

Unsere Zeichen: RR/he

Ihre Nachricht:

Datum: 22.08.2006

Qualitätsprobleme und Service-Probleme bei MOBIUS Mobile M

Sehr geehrter Herr Zuname,

seit mehreren Jahren setzen wir in unserem Unternehmen Notebooks Ihres Hauses ein, angefangen von der MOBILE 700 – 800 – MOBIUS – Serie bis hin zu einem MOBIUS Mobile M 999, das wir erst am 01.08.2006 gekauft hatten. Wir waren in der Vergangenheit immer sehr zufrieden mit den Produkt- und Servicequalität Ihrer Produkte.

Wir wenden uns an Sie als Vorsitzenden der Geschäftsführung TSC Deutschland, da die Servicestellen Ihres Hauses uns derzeit nicht weiterhelfen können oder wollen. Zudem propagieren Sie in Ihrer Vision in der FAS-website „*die Qualität unserer Produkte, sowie der Service genießen oberste Priorität*“.

Anbei einige Fakten die zu einer erheblichen Unzufriedenheit unsererseits beitragen.

1. **01.08.2006** : Kauf eines TSC Notebooks MOBIUS M 999 (YB2A001754), inkl. TSC Service-Pack 5 Jahre vor Ort Service, Reaktionszeit nächster Tag.
2. **Qualitätsprobleme mit dem Produkt** : Wir stellen fest, dass die die W-LAN-Karte und der Fingerprint-Sensor nicht funktioniert
3. **10.08.2006** : Wir melden den Vorfall bei der TSC-Service-Hotline und erhalten eine Workorder (990000134106)
4. **Qualitätsprobleme mit dem Service** : Trotz mehrerer Telefonate mit der Service-Hotline, noch mit der dahinter geschalteten Reklamationsstelle gelingt es nicht die Ersatzteile zu beschaffen – das fehlerhafte Notebook kann nicht repariert werden. Ein Austausch des Notebooks gegen eine neues Produkt wird abgelehnt.

Beratung u. Betreuung von	<ul style="list-style-type: none"> · Qualitätsmanagement-Systemen · Umweltmanagement-Systemen · Learnmanagement-Systemen · Arbeitssicherheit / Gesundheitsschutz
---------------------------	--

□ □ □ □ □ RRC

28/08 2006 14:03 FAX 08219999999

TSC

002/002

Seite 2 22.08.06

□ □ □ □ □ □ □ □ □ **RRC**

Wir fragen uns schon,

- warum wir neues, sehr teures Notebook nicht funktioniert
- warum die Ersatzteile nicht parat gehalten werden
- warum ein Austausch nicht möglich ist, wenn die Ersatzteile nicht vorrätig sind
- warum wir 290 EUR für ein TSC Servicepack mit 1 Tag Reaktionszeit investierten, wenn nach fast 2 Wochen nichts passiert.

Herr Zuname, wir haben Ihr Unternehmensleitbild gelesen und sind von den Aussagen begeistert-leider entsprechen Sie nicht der Realität, besonders wenn man Problemfälle mit Ihren Mitarbeiter versucht zu besprechen. Hierzu einige Beispiele:

TSC-Vision

Diese Bereitschaft prägt das gesamte Unternehmen und bestimmt, wie wir unseren Kunden und Partnern gegenüber treten. Für uns ist diese Verantwortung mehr als nur ein Lippenbekenntnis. Die Schaffung von echtem Mehrwert für unsere Kunden und die ständige Verbesserung der Qualität unserer Produkte, Lösungen und Services genießen bei uns oberste Priorität.

TSC-Qualität Made in Germany

Unsere Forschung und Entwicklung findet im Schwerpunkt in Deutschland statt. Der Vorteil: Weil wir die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden so gut kennen, entwickeln wir auch genau die Produkte, die sie benötigen.

Fakt ist:

- Wir fanden keine Bereitschaft im Unternehmen die Probleme des Kunden zu verstehen. Wenn unsere Notebook nicht funktionieren, verdienen wir kein Geld.
- Wir haben keinen Mehrwert, wenn wir für 290 EUR ein Servicepack kaufen, denn die zugesagten Reparaturzeiten (nächster Arbeitstag) werden von TSC nicht gehalten.
- Qualität, Lösungen und Service wäre dann gegeben, wenn wir ein Ersatznotebook oder ein neues Notebook erhalten hätten.

Herr Zuname, wir haben es nicht geschafft, weder mit Ihrer Service-Hotline, noch den dahinter geschalteten Reklamationsdienst, noch mit SNC als den zuständigen Repair-Center, einen Termin und eine Lösung unserer Qualitätsproblems zu finden. Vielleicht können Sie uns helfen.

Mit freundlichen Grüßen
Robert Ronald Consulting

[Firma]

Robert Ronald

ALM-25

Von: Nachname, Arne
Gesendet: Mittwoch, 23. August 2006 16:28
An: hotline@pc-verkauf.de
Betreff: AW: BN 99999 FW: Bitte um Rückruf

Sehr geehrter Herr Zuname,
ich wurde an Sie vom TSC Beschwerde-Management verwiesen. Das technische Problem habe ich bei der Hotline adressiert.
Allerdings habe ich jetzt schon den 2. Display-Austausch angefordert.
Die Inbetriebnahme war im Juni – und seither funktioniert der Fernseher nicht einwandfrei!
Ich erwäge daher den gesamten Auftrag zu stornieren, da TSC nicht in der Lage ist, hier ein funktionierendes Gerät bereitzustellen. Hier stellt sich die Frage, wie mit der Cash-back-Aktion meines Altgerätes (welches voll funktionsfähig war!!!) verfahren wird.
Ausserdem verärgert es mich masslos, dass man ein wesentlich älteres Display beim Austausch bei mir eingebaut hat.
Daher bitte ich um Rückruf vom Vertrieb des Gerätes, da man mir auf technischer Seite nicht recht weiterhelfen kann.
Grüße
Arne Nachname

ALM-26

Jan Nachname
Feuerstr. 9
47798 Krefeld

An:
Tanaka Siegler Computers GmbH
Geschäftsleitung → Beschwerde
Dagmarstrasse 99
80807 München
Deutschland

Akku Laufzeit Milena L9999

Krefeld, 28.08.2006

Sehr geehrte Damen und Herren der Geschäftsleitung,

ich bin ein Nutzer eines Milena L9999 (YZZZ099999), mit welchem ich auch von den Funktionen und Verarbeitung soweit zufrieden bin. Allerdings muss ich einen sehr großen Mangel bemerken, da der Standardakku aus dem Lieferumfang nur eine max. Laufzeit von 1:10 aufweist, was natürlich absolut nicht mehr zeitgemäß ist.

Von Ihrer Support Hotline wurde mir dann per Email mitgeteilt, dass diese Laufzeit so richtig sei (Fall: 19999999999)! Hätte ich das gewusst, wäre ein Produkt aus dem Hause Tanaka -Siegler natürlich nicht für mich in Betracht gekommen, da ich so noch nicht einmal eine Vorlesung von 1:30 mit dem Notebook bestreiten kann. Ich denke eine reguläre Laufzeit von mindestens 2 Stunden, wäre schon angebracht!

Bitte nehmen Sie Stellung zu diesem Problem. Sollte dies nicht der Fall sein, weiß ich wie ich es zu bewerten habe und werde natürlich Produkte Ihrer Firma, während meines späteren Berufslebens melden. Ich hoffe, dass Sie sich für eine serviceorientierte Abwicklung entscheiden.

Das Gerät wurde im Februar diesen Jahres gekauft!

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

Jan Nachname

ALM-27

Plüderhausen, 28.08.2006

**An das Beschwerde Management
Tanaka -Siegler**

Betreff: Defekte Oberschale an meinem Notebook Milena D9999 SNR.: 3778790165

Sehr geehrte Damen und Herren,
letzten Dezember2005/Januar2006 hatte ich mein Notebook Milena D 9999. Wegen eines Risses an der Oberschale(Bildschirm)beim Elektromarkt Schwäbisch Gmünd wo ich das Notebook gekauft hatte, zur Reparatur. Den Reparaturnachweis lege ich bei.

Jetzt musste ich zu meinem Entsetzen feststellen, dass genau das gleiche Problem wieder aufgetreten ist. Habe aufgrund der Vorgeschichte mei Notebook äußerst selten geschlossen um keinen unnötigen Druck an die Oberschale zu bringen. Jetzt sind wieder zwei Risse (1x links+ 1x rechts) aufgetreten.

Also möchte ich mich erst einmal zu der äußerst schlechten Materialqualität äußern. Desweiteren wurde von EM Service die sehr schwergängigen Scharniere an dem Notebook beim Reparaturantrag aufgeführt, wo sich aber nach der Reparatur nichts geändert hatte. Und bei einer Nachfrage von Elektromarkt Schwäbisch Gmünd an die Service/Reparaturstelle von MISONIC wollte man jetzt diesen nicht mehr reparieren, weil Mittlerweise die 6- monatige Anschlussgarantie abgelaufen sei.

Über diese Vorgehensweise das man das Notebook jetzt nicht mehr auf Kulanz reparieren möchte, möchte ich mich nun bei Ihnen beschweren.

Ich erwarte von einem Produkt von Tanaka -Siegler eine weitaus höhere Qualität und auch bei einem Reparaturfall eine entsprechende Kulanz. Ich habe schließlich ein Markenprodukt gekauft und kein Billigprodukt von einem Discounter.

Bei meinem vorherigen Notebook, übrigens von einem anderen Herstellers, hatte ich keinerlei Probleme mit der Qualität.

Ich bin ansonsten sehr mit dem Tanaka -Siegler Notebook zufrieden.

Ich möchte Sie nun Bitten, das Sie sich meiner Problematik annehmen und das Notebook auf Kulanz reparieren.

Über einen positiven Entscheid würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen
Stefan Nachname

Heide 99
73655 Plüderhausen

Mail: nachname@hotmail.de

FAX: 0711 99 999 99 999

ALM-28

P. Nachname +49 9128 9999999 31.08.2006-13:41 0001

Dipl.-Ing. Peter Nachname
Langstraße 9

Telefon: 09128 – 9999999
PC Fax: 09128 – 9999999

90537 Feucht
nachname@web.de

e-mail:

Fax Kurzmitteilung

Tanaka Siegler Computer

T: 01805,999999
F: 01805,999999

Sehr geehrte Damen und Herren des Beschwerdemanagements,

aus Ihrem Hause nutze ich einen Pocket Bloom 999 sowie einen Milena Pro V 9999.
Ich den Kauf nie bereut und freue mich, dass Sie eine gut verfügbare und auch noch bezahlbare Hotline haben – dies ist auch einer der entscheidenden Gründe TSC Produkte zu kaufen und diesen nicht zu bereuen (leider sind die Manuals etwas sehr / zu dürrftig).

Zum Pocket Bloom 999 gab es einen 5 Punkte Gutschein, von welchem ich 3 Punkte für das SlovoEd LingoMAXX Wörterbücher Bundle 5.11 ausgab – dazu wurde mit Ihrem Logo auf die als mobile2day.de angezeigte Webpage verzweigt.

Allerdings wurde der nach der Bezahlung angezeigte Reg.-Code zwar am PC (Installroutine vom WIN XP PC aus zusammen mit ActiveSync) jedoch nicht am PPC angenommen.

Ich habe 3x bei mobile2day.de um eine Lösung angefragt, NIE eine Antwort erhalten ! – nur den Hinweis, dass man die Eingabemaske für Supportanfrage zu nutzen hat.

Meine Nachricht, dass „auf Ihren Link zum Support kommt man nur wieder zur Auswahlmaske zurück, jedoch man bekommt Eingabemaske für die Supportanfrage, daher muss ich erneut Email schreiben (welche mir auch der TSC Support als einzige nannte)“ blieb ebenfalls unbeantwortet.

Nun stellt ja Ihr 5 Punkte Gutschein ein Kaufanreiz / Marketinginstrument dar und man erwartet als Kunde, dass die mit Ihnen kooperierenden Firmen nach höchsten Qualitätskriterien ausgewählt Leider sieht die Realität vollkommen anders aus !

Gerne (habe) bringe ich Ihrem Haus mein Kunden-/Käufervertrauen entgegen (gebracht) – jedoch darf ich anscheinend Ihrem Marketing(-Partner) nicht die gleichen Qualitätskriterien zu Grunde legen, wie Ihren Produkten.

Denken Sie, es gäbe nicht doch eine Lösung ?

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
Peter Nachname

ALM-29

Dietmar Nachname

53842 Troisdorf, 29.08.06

Ambacher 99

Tel.: 02241 – 99 99 99

Tanaka Siegler Computer GmbH

Kundenbetreuung

Enten Straße 99

99610 SÖMMERDA

Tanaka Siegler Notebook Milena 9999, SNr.: 3911640060, 4.

Reparaturversuch?

Sehr geehre Damen und Herren,

Gestern bekam ich mein Notebook – nach dem dritten Reparaturversuch – von Ihrem RTS-Service zurück. Leider fuhr der Rechner nur ein einziges Mal hoch. Beim zweiten Mal blieb der Bildschirm schwarz! Kein Piep-Ton nach dem Einschalten und auch keine Eingabeaufforderung. Ein Booten von einer Recovery-CD war aus diesen Grund natürlich nicht möglich. Einfach nur ein schwarzer Bildschirm mit laufenden Coolern. Und ich hatte nach dem ersten Einschalten noch nicht einmal eine Anwendung gestartet.

Nehmen Sie es mir bitte nicht übel, aber ich muss sagen, dass ich extrem enttäuscht war. Nun gut, ich rief also wieder Ihre Hot-Line an und bat den freundlichen Menschen, der sich natürlich jetzt mein ganzes Leid un mein

Gejammer anhören musste, um Rat und Hilfe. Er bot mir sofort einen vierten Reparaturversuch an. Das fand ich sehr freundlich, fragte aber schließlich auch nach Alternativen dazu, weil das Gerät dann ja wieder eine Weile unterwegs wäre und der Ausgang der Reparatur nicht abzusehen sei. Er erklärte mir, dass ich das Gerät an den Händler zurück schicken könne und um Austausch bzw. Rückerstattung des Kaufpreises bitten könne.

Und genau das ist in meinem Fall nicht möglich, weil die Firma nicht mehr existiert!

Ich erklär's kurz:

Nachdem ich die ersten Probleme hatte, habe ich das Notebook an Ihren Reparatur-Service geschickt, worauf dieser mich gleich am nächsten Tag anrief und feststellte, dass ein RAM-Block defekt sei. Der RAM-Block war aber nicht von Tanaka -Siegler, sondern von dem Internet-Shop (bei dem ich das Gerät erworben hatte) CROM1st eingebaut worden. Dafür wäre dann Tanaka Siegler nicht zuständig, sondern CROM1st. Okay, dachte ich, ruf da mal an. Ich rief an und es meldete sich auch tatsächlich diese Firma. Ich erklärte meine Probleme – Rechner fährt nur noch unregelmäßig hoch, bricht Anwendungen von selber ab, usw. – und ich erklärte auch, dass der defekte RAM-Block aus deren Hause stamme und CROM1st insofern zuständig wären. Aber weit gefehlt!

Man erkärte mir, dass es wohl den Namen CROM1st noch gebe, aber dass sie inzwischen als völlig neues Unternehmen firmiert hätten. Das Geschäft, bei dem ich das Gerät erstanden hatte, hätte mit CROM1st nichts mehr zu tun und man könne mir daher auch nicht weiterhelfen! Ich solle es bei Tanaka Siegler probieren. Das aber hatte ich (s.o.) ja schon getan und so schloss sich den Kreis für mich zunächst. Übrigens, inzwischen habe ich insgesamt 5 (!) neue RAM-Speicher auf eigene Kosten gekauft, weil die Dinger immer wieder kaputt gehen. Und zwischenzeitlich war der Rechner, wie oben beschrieben, immer wieder mal bei Ihnen. Irgendwie ist in dem Gerät komplett der Wurm drin, womit ich aber keinen Internetwurm meine. Der Rechner war noch nie mit dem Internet verbunden und meine Aktivitäten beschränken sich ausschließlich auf Office-Anwendungen und die Verwaltung meiner Fotos und meiner Musik.

Als ich ihrem Service-Mitarbeiter das alles berichtet hatte, empfahl er mir dieses Schreiben an Sie zu aufzusetzen und Sie um Hilfe zu bitten. Tja, und Sie wissen jetzt auch alles von meiner Misere. Ich bin jetzt tatsächlich mit meinem Latein am Ende und befürchte, das ich auf dem kaputten Rechner und rund € 1400.- sitzen bleibe und niemand helfen möchte, bzw. kann. Einen vierten Reparaturversuch möchte ich aber auch nicht mehr unternehmen, weil ich mir nicht vorstellen kann, dass der anders ausgeht als die anderen.

Ich würde mich daher natürlich sehr freuen, wenn Sie mir irgendwie helfen könnten. Vielleicht ist es ja möglich, das Gerät gegen ein gleichwertiges auszutauschen, womit ich sehr zufrieden wäre, denn wenn es mein Note-Book dann mal getan hat, war es richtig klasse und meine Bekannten haben mich darum beneidet. Aberdas war leider immer nur recht kurz...

Vielleicht besteht ja auch die Möglichkeit den Kaufpreis ganz oder teilweise zurück zu erstatten.

Wie auch immer, ich bin für jedwede Hilfe ihrerseits – zumal die Garantie ja jetzt auch bald abläuft – dankbar und hoffe auf einen einigermaßen zufriedenstellenden Ausgang dieser blöden Sache.

Es grüßt sehr freundlich,

[Firma]

Anlagen:

- Kopie der Originalrechnung
- 3 Reparaturberichte

ALM-30

stSim
ST Sim

ST Sim gGmbH – Windstraße 99 – 79106 Freiburg

Tanaka Siegler Computers GmbH

z.Hd: der Geschäftsführung

Dagmarstrasse 99

80807 München

31. August 2006/Kö

Servicebeschwerde TSC Siegler Tanaka

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir erwarben im letzten Jahr einen Server Ihrer Firma inklusive des 48 Stunden Supports mit 5 Jahren Garantie.

Am 24. Juli diesen Jahres mussten wir dann zum ersten Mal den Support in Anspruch nehmen und mussten mit Erschrecken feststellen, dass Ihr „Service“ nicht im geringsten das hält was wir uns von Ihm und Ihnen als großem deutschen Unternehmen erhofft haben. Statt der vertraglich zugesicherten 48 Stunden meldete sich nach zwei Tagen und mehrmaligem Reklamieren ein Techniker Ihres Supportteams. Dieser brachte zum einen nicht die benötigten Teile sowie Werkzeuge mit und tauschte zum anderen nicht wie von unserem Administrator gewünscht die besprochenen Teile aus.

Die Folge hiervon war, dass das reklamierte Problem weiter bestand, und es uns unmöglich war auf dieser Grundlage mit unserer EDV-Anlage weiterzuarbeiten. Es dauerte schließlich bis zum 11. August bis wir wieder auf ein funktionierendes EDV-System zurückgreifen konnten, da Sie erst hier in der Lage waren den Server in einen betriebsbereiten Zustand zu versetzen.

In der Anlage erhalten Sie von uns die Rechnungen der durch Sie verursachten Mehrkosten durch unsere Softwarepartner, sowie die Arbeitsausfallkosten unseres Unternehmens.

Wir erwarten umgehende Begleitung.

Mit freundlichen Grüßen

ST Sim gGmbH

[Firma]

A. Nachname

(Geschäftsführung)

ST Sim gGmbH

Windstraße 99

79106 Freiburg

Tel. 99 61/99 99 99

Fax 07 61/38 76 5-33

eMail: in@sim-online.de

www.sim-online.de

Unter der Trägerschaft von:

Bankverbindungen:

Sparkasse Freiburg – BLZ 999 999 99 – Konto 999 99 99

Commerzbank Freiburg – BLZ 999 999 99 – Konto 999 99 99

Registergericht Freiburg HRB 9999

Geschäftsführer:

Antje Zuname, Jack Familienname

ALM-31

Ella Nachname
 Baumstrasse 129
 78052 VS-Villingen

06.09.2006

TANAKA Siegler Computer
 Reklamationsabteilung
 Ente Strasse 44

99610 Sömmerde

Widerspruch / Reklamation zur Gutschrift Nr.: 20504255 v. 19.08.2006
 (zuständig: Elektromark TV-HIFI-Elekt. GmbH in 78073 Bad Dürkheim)

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe 30.08.2004 bei Elektromark in Bad Dürkheim einen Tanaka Siegler PC zum Preis von 999,00 Euro gekauft (siehe beil. Rechnungs-Kopie).

Dieser PC wurde nicht nur für private sondern auch für eine berufliche Benutzung erworben (ich arbeite als kaufmännische Angestellte bei der Fa. Elektro Innovationssysteme in VS-Schwenningen).

Leider habe ich mit dem erworbenen PC kein Glück gehabt. Das Gerät ist während der Garantiezeit DREI Mal ausgefallen und musste repariert werden.

1. Reparatur => mein Auftrag vom 24.10.2005 (siehe Reparaturrechnung Nr.: M018-13245)
 Gerät am 05.11.2005 zurück erhalten
2. Reparatur => mein Auftrag vom 08.11.2005 (siehe Reparaturauftrag Nr.: M018-130928)
 Gerät am 30.11.2005 zurück erhalten – siehe Rep-Rg. Nr. M018-130928
3. Reparatur => mein Auftrag vom 22.07.2006 (siehe Reparaturauftrag Nr.: M018-141571)
 Gutschrift erhalten am 19.08.2006

Da dieses Gerät während der Garantiezeit drei Mal mit dem gleichen Fehler ausgefallen ist (siehe Fehlerbeschreibung im Reparaturauftrag Nr. M018-141571) habe ich den PC nicht mehr haben wollen. **Durch** diese ständige Ausfälle vom PC habe ich einen **enormen Verdienstaussfall** gehabt. Fehlzeit des Computers von ca. 2 Monate => 1. Reparatur – 10 Tage; 2 Reparatur – 22 Tage; 3. Reparatur – 27 Tage.

Bei Elektromark wurde mir mitgeteilt, dass ich für diesen PC lediglich eine Gutschrift von 400,00 Euro bekomme. Dieses kann ich leider nicht akzeptieren. Ich möchte Sie darauf hinweisen, dass ein Nutzer des Computers für den Ausfall von der Grafikkarte bzw. ein defektes Mainboard und auch noch während der Garantiezeit wirklich nicht verantwortlich gemacht werden kann. Ich habe die Höhe der Gutschrift bei Elektromark reklamiert und da wurde mir gesagt, dass ich mich dieser Reklamation mich direkt an den Hersteller wenden soll.

Aus diesem Grund bitte ich Sie, diesen Vorgang nochmals zu überprüfen und erwarte von Ihnen ein Entgegenkommen in Form von einer angemessenen Nachzahlung (es kann doch nicht wahr sein, dass ich für den PC einen Verlust von 600,00 Euro habe und zusätzlich einen enormen Verdienstverlust => und das noch alles während der Garantiezeit).

Für eine schnelle Bearbeitung von diesem Vorgang wäre ich Ihnen sehr dankbar. Als Anlage zu diesem Brief übersenden ich Ihnen Kopien von allen Belegen. Falls Sie noch weitere Informationen benötigen, stehe ich Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
 Ella Nachname
 [Firma]

ALM-32

14/09 2006 16:09 FAX 08219999999

TSC

001/008

Ralf Nachname
Hohenweg 99
25489 Haselau

Hohenhorst, 07.09.2006

An den
Vorsitzenden der Geschäftsführung
Peter Zuname
Tanaka Siegler Computers GmHH
Rottausplatz 9-9
D-61348 Bad Homburg

Die Ausfälle meines Notebooks Milena EL 9999

Sehr geehrte Her. Zuname,

Ich wende mich an Sie als Vorsitzenden der Geschäftsführung in der Hoffnung, ein Feedback eines Endverbrauches bezgl. der Qualität und des Kundendienstes findet Ihr Interesse.

Deshalb möchte ich Ihnen einmal schildern, welchen Ärger ich mit meinem am 11.09.03 beim Elektromark Halstenbek für 999€ gekauften Notebook Milena EL 9999 habe.

Als mein Arbeitgeber Airlines vor ein paar Jahren auf Tanaka Siegler (TS) als IV-Lieferant umstieg, nahm ich das zum Anlaß, auch privat (statt bisher Toshiba und Acer) ein TS zu kaufen. Dies war leider das Milena EL 9999.

Schon nach kurzer Zeit (im **Juli 2004**) hatte ich meinem 1. Ausfall: Wackler am Netzanschluß bis hin zum Kurzschluss. Auf Garantie wurde daraufhin das Mainboard ausgetauscht.

Doch die Freude währte nicht lange: im **Febr. 2005** hatte der Akku nur noch eine Leistung von ca. 15Min. Da die Garantie abgelaufen war, durfte ich für den Ersatz 256,61€ zahlen.

Im Nov. 2005 war der o.g. Netzanschluß jedoch wieder defekt. Den deswegen durchgeführten Mainboardaustausch dürfte ich mit 218,87€ bezahlen.

Auch für den Fall, dass Sie nun langweile.....es geht leider noch weiter:

Seit der letzten Reparatur ging jedoch wieder das Notebook aus. Laut Fehlermeldung passte die BIOS-Software nicht zum Mainboard. Im **März 2006** wurde deshalb (mal wieder)

14/09 2006 16:09 FAX 0821999999

TSC

001/008

das Mainboard und auch das Powerboard ausgetauscht. Dafür durfte ich 94,31€ zahlen nur für das Powerboard. Die gewünschte Bezahlung des Mainboards hatte ich „verweigert“.

Leider hatte auch diese Reparatur nicht den gewünschten Erfolg. Nach wie vor stürzte der Rechner mitunter mehrmals hintereinander komplett ab. Die erneute Reklamation im Jul. 2006 wurde innerhalb 10 Wochen !! bearbeitet mit dem Ergebnis: das Gerät ist technisch o.k. Dafür wurde jedoch die Festplatte komplett gelöscht leider ohne mich vorher auf mögliche Datenverluste hinzuweisen. Dadurch verlor ich sämtliche Daten (Adressen, Briefe, Stammbaum über 4 Generationen,) – was war das ärgerlich!

Heute im Sept. 2006 habe ich das Gerät seit 4 Wochen zurück....und es stürzt nach wie vor ab. Auch der Akku hat mittlerweile wieder eine Leistung von nur ca. 10Min.

Inzwischen habe ich für das Notebook 1568,79€ bezahlt und bei einer durchschnittlichen Reparaturdauer von ca. 7 Wochen habe ich 35 Wochen auf das Gerät gewartet. (Die Kosten für meine Flatrate liefen leider auch in der Zeit der Nichtnutzung weiter.) Ein Ende ist leider nicht absehbar.

Können Sie verstehen, wie enttäuscht ich von TS bin?
Würden Sie an meiner Stelle noch ein Notebook von TS kaufen?
Glauben Sie, dass ich TS weiterempfehlen kann?

Ich wünsche mir, Sie nehmen diesen Brief zum Anlaß, die Qualität Ihrer Produkte und Ihren Kundendienst zu überprüfen.
Es gibt doch viele Anbieter auf dem Markt – viel schlechter kann die Konkurrenz wirklich nicht sein, oder?
Ich werde es jedenfalls testen!

Mein Fazit der letzten 3 Jahre: nie wieder Tanaka Siegler.

Es grüßt Sie als total enttäuschter Kunde

[Firma]

Anlagen:
Kauf- und Reparaturbelege

ALM-33

11/09 '06 12:17 FAX +49 69 999999 NACHNAME AGENTUR 001

Karim A. Nachname
Schuhstr. 9
63303 Dreieich / Sprendlingen
Tel.: +49-6103-9999 999
Fax: +49-6103-9999 999

KARIM A.

Fax

An: Tanaka -Siegler Computer Von: Karim Nachname

- Geschäftsleitung-

Fax: (0 89) 9 99 99 – 9

Seiten: 1

Telefon:

Datum: 08.09.06

Betreff: Service AEC

CC:

Sehr geehrte Damen und Herren,
Sehr geehrte Tanaka -Siegler-Computer Geschäftsleitung,

nachdem nun seit Monaten die Kunden über schlechteren Service im Bezug auf die Action Elektro Center auf Ihrer Internetseite klagen (Quelle: <http://support.tanaka-siegler.de/DigitalHouse>), und Ihre Mitarbeiter bisher auch nicht weiterhelfen können, möchte ich Sie direkt darauf aufmerksam machen, dass hier ein enormer Schaden für die Marke Tanaka -Siegler-Computer entsteht, der nun auch an die Medien getragen werden soll. Da ich selbst aus einem großen Unternehmen stamme, bezweifle ich sehr, dass es in Ihrem Interesse ist hier Ihre Kunden mit gravierenden Problemen kämpfen zu lassen und nichts dagegen zu unternehmen.

Konkret geht es bei Ihren Action Elektro Center um enorme Probleme im Bereich der T-Online-Vision Software und den angebotenen Fernsehprogrammdateien, die in regelmäßigen Abständen ausfallen. Die Software ist sogar seit dem letzten Update im Dezember 2005/Januar 2006 nahezu unbrauchbar geworden.

Für die Behebung simpler Fehler, die regelmäßig auftreten, werden einige Wochen oder gar Monate benötigt und Ihre Kunden können die Geräte nur noch sehr eingeschränkt nutzen.

Die Dienste funktionierten, bis zur Umstellung 2005/2006, äußerst zufrieden stellend für Ihre Kunden. Und trotz mehrfachem Wunsch die Umstellung wieder rückgängig zu machen, da der Dienst seit dem Update unbrauchbar geworden sei, wird bzgl. der Fehler und Mängel in der Software lediglich immer wieder auf Online View verwiesen, statt die Probleme entsprechend weiterzuleiten und beheben zu lassen. Und auch Online View reagierte bisher oftmals gar nichts auf Problemhinweise durch Ihre Kunden.

Da die Geräte von Ihnen verkauft werden und die Anbindung zu Online View eine fest vorgegebene Funktion Ihres Gerätes ist, die nicht durch einen anderen Dienst vom Benutzer ersetzt werden kann, wäre es schön, wenn Sie entsprechende Maßnahmen ergreifen würden, um die Geräte und seine Funktionen wieder brauchbar zu machen.

Ein aktuell und eifrig diskutierter technischer Ausfall der EPG-Daten, der sich nun über 2 Wochen erstreckt, wirkt äußerst bedauerlich, wenn man weiß wie schnell ähnliche

11/09 '06 12:17 FAX +49 69 999999 NACHNAME AGENTUR 002

8. September 2006

technische Probleme bei anderen Unternehmen behoben werden. 2 Wochen würde ich hier bereits als unverschämt bezeichnen, nachdem die EPG-Daten die Grundfunktionen sehr stark einschränken.

Gerade nachdem Ihre Geräte aktuell bei der IFA mit künftigen, innovativen neuen Funktionen beworben werden, sollte Ihnen daran gelegen sein, Ihre Kunden mit den bisherigen Geräten zufrieden zu stellen, denn sonst werden selbst Ihre Bestandskunden nicht gewillt sein, eine neue Generation Ihrer Geräte zu kaufen, geschweige denn eine Empfehlung hierfür aussprechen.

Ich denke ich spreche hier im Name der meisten Aktion Elektro Center User, wenn ich Sie darum bitte, schnellstmöglich zu reagieren und für einen problemfreien Betrieb der Geräte zu sorgen, der wenigstens die beworbenen Grundfunktionen einwandfrei laufen lässt.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Karim Nachname

| nachname@mail.com | www.web.com |

● Seite 2

ALM-34

12 Sep 06 21:30

Vokmar Nachname

+49 3377 999999

p.1

Sehr geehrter Herr Zuname,
vielen Dank für Ihre schnelle Antwort, im Folgenden teile ich Ihnen mit.

Mit Ihrer Behauptung betreffs der falschen Nummer, bestätigen Sie mir nur meine Vermutung, dass ich ganz gewaltig von der Firma Tanaka -Siegler übers Ohr gehauen wurde, oder wie können Sie sich erklären, dass plötzlich eine andere Seriennummer auftaucht.

Ich werde Ihnen dies beantworten.

Nachdem ich im Januar 2003 mich für den Kauf dieser Box entschieden hatte, musste ich sehr schnell feststellen, dass Darstellungen im Internet, und Darstellungen auf der Verkaufs CD über die Funktionsfähigkeit der Box gemacht, die bis heute nicht zutreffen (z.B. Vidiotek, Aufnahmen im MP 3 Format etc.)

Zudem kamen ständig Störungen betreffs der Bildqualität.

Nachdem die Box mehrmals abgestürzt war wurde uns per CD im Juli 2003 ein neues Update CD Version 2,0 zugeschickt, was nun seinerseits einen Verlust aller bis dahin gespeicherten Daten nach sich zog. Die vielen Stunden die mein Mann und ich damit zugebracht hatten Fotos, und Musiktitel zu speichern waren vergebens.

In Folge nahmen die Störungen zu, so dass ein Fehlerfreier Betrieb nicht mehr möglich war. Keine Woche ohne Störung (zb. Senderverlust ect.)

Speichen von Fotos und Musik haben wir nicht mehr vorgenommen da es vergebene Mühe war.

Abgesehen vom Gespött unserer Freunde und Nachbarn, denen wir Anfangs diese Box noch empfohlen haben, diente Sie ab sofort nur noch als fehlerhafter Receiver.

Nach mehrfachen Anläufen gelang es mir im November nachdem die Box nach plötzlicher Rauchentwicklung ausgefallen war, Box halb ausgebrannt in der Firma FINOTEC GmbH Repair Center Frankfurt a.M.

Am 01.12.2004 sandte ich per Post die Box an oben genannte Firma in der Ruderstraße 9-9 in 60487 Frankfurt a. M.

Am 14.12.2004 erhielten wir die Box mit dem Reperaturprotokoll Bearbeiter Herr Familienname zurück. Das Protokoll sagt aus – Activy Stat.Warennr.: 99999999 Mat-Nr YBRW006183 Repariert zurück 196606. Nachdem die Box immer noch nicht liefen wurden uns zusätzlich zweimal per Post Neue DVD Laufwerke zugeschickt, die wir selbst einbauen sollten.

Da sich die Funktionsfähigkeit der Box nicht verbesserte haben wir diese dann am 19.09.2005 auf anraten des Geschäftsführers der Firma TeS GmbH Herrn Name an die Firma TADAGO GmbH c/o Bubcom GmbH Taubenstraße 99 b in 69469 Weinheim geschickt. Herr Name vermutete eine defekte DVB Karte.

Am 04.10.2005 erhielten wir die Box zurück mit dem Vermerk Billinb: P/P DESC: Hardware REF # 1: ACTIVITY 300 REF # 2: YBRW006183.

Da trotz all dieser Umstände weiterhin die Funktionsfähigkeit der Box nicht gewährleistet war habe ich über mehrer Schreiben und Umwege nun den Weg zu Ihnen, dem Hersteller gesucht.

Wenn Sie mir nun mitteilen, das im Gerät plötzlich eine andere Seriennummer auftaucht, die die Minderwertigkeit des Gerätes ausdrückt, so bestätigen Sie mir nur endgültig meine schon lang gehegten Vermutungen, das unsere im Januar 2003 erhaltene Box gegen eine minderwertige während einer der zurückliegenden Reparatur ausgetauscht wurde.

Dies ist in erster Linie ein Betrug, den ich so nicht akzeptieren werde.

Als Hersteller der Box sind Sie nach deutschem Gesetz auch für Ihre Vertragspartner (Subunternehmen-Reparaturcentren) verantwortlich.

12 Sep 06 21:30

Vokmar Nachname

+49 3377 999999

p.1

12 Sep 06 21:30

Vokmar Nachname

+49 3377 999999

p.1

Selbst wenn dies so ist sind seit der letzten Reparatur keine 3 Jahre vergangen. Dies nur als Hinweis betreffs Ihrer Garantiedarstellung

Zudem kommt, das ich die Box über die Quelle Bank finanziert habe und einem stolzen Preis von 2300,00€ mit einer Laufzeit bis 31.12.2008.

Wohlgemerkt handelt es sich jediglich um einen übergroßen Resiever- denn zu mehr hat die Box bis heute nicht getaugt.

Aus vorgenanntem Grund stimme ich einer Reparatur nicht mehr zu, ich verlange unverzüglich eine Wandlung in ein neues dem Preis entsprechendes Gerät.

Ich werde auch keinen Tag länger mehr zögern hier einen Rechtsanwalt sowie die Öffentlichkeit in Form von Funk und Fernsehen einzuschalten um meine Forderungen durchzusetzen.

Wie ich mich auf der Funkausstellung Berlin überzeugen konnte gibt es bereits entsprechendes Modell mit der Bezeichnung ACTYVI 999. Auch wenn sich auf der Messe augenscheinlich niemand groß für diese Gerät interessiert hat hoffe ich dass man aus den vergangenen Fehlern gelernt hat.

Ich hoffe auf eine ohne Rechtsstreit schnelle Bearbeitung meines Anspruches. Ich erwarte Ihre Entscheidung bis zum 20.09.2006, danach werde ich mich an die entsprechenden Stellen wenden.

Mit freundlichen Grüßen

Christlinda Nachname

[Firma]

12.09.06

ALM-35

25/09 2006 13:02

FAX 08218999999

TSC

001/002

CHRISTIAN NACHNAME WEBDESIGN

Orangenstr. 99
77654 Offenburg
Tel (07 81) 9 99 99 99
Fax 01212 999999999

www.chrnach-web.de

e-mail: info@chnach-mail.de

Christian NachnameWebdesign Orangenstr. 99 77654 Offenburg

Herrn
Peter Zuname
Geschäftsführung
Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmarstrasse 99

80807 München

Offenburg, den 18.09.2006

Kundendienst ?

Sehr geehrter Herr Zuname,

am 23.06.2005 habe ich für meine Firma Nachname Datentechnik oHG Schill- Dolch- Str. 9 in 77656 Offenburg ein Notebook Milena 9999 S/N YSNS0 10947 in Verbindung mit einer auf 3 Jahre verlängerte Garantie erstanden.

Bis zum 26.05.2006 konnte das Gerät problemlos eingesetzt werden. Leider zeigte sich dann ein Defekt (Disk-Errors), so dass das Gerät unter Garantie zu Ihrem Servicepartner Bitronic eingeschickt werden musste. Dort wurden zur Behebung des Fehlers die Festplatten getauscht.

Nach ca. 2 Wochen wurde das Gerät bei der Firma Nachname Datentechnik angeliefert. Nach dem Aufspielen der Daten wurde der Überprüfung festgestellt, dass der Fehler leider immer noch auftrat.

Wiederrum wurde das Gerät an die Firma Misonic eingeschickt (incl. Exakter Fehlerprotokolle und den Hinweis auf den unserer Meinung nach defekten Raidcontroller) bei der dann wieder nur die Festplatten getauscht wurden. Nachdem das Gerät nach nur mehr weiteren 14 Tagen wieder eingetroffen war, wurde bei der Überprüfung wiederum festgestellt, dass der Fehler noch immer auftrat.

Nun trat das Gerät zum DRITTEN Mal die Reise zu Ihrem Servicepartner Misonic an.

Auch der dritte Reparaturversuch (es wurden wiederum nur die Festplatten getauscht) war ein voller Fehlschlag und somit wollte ich noch meinem Recht auf Wandlung gebrauch machen, was sich recht schwierig gestaltete, da der telefonisch kontaktierte Mitarbeiter in Ihrem Hause der Meinung waren, dass der Raidcontroller der für die Fehler scheinbar verantwortlich war sozusagen gar nicht unter die Garantie fallen würde. Auch ein Hinweis auf die explizite Erwähnung dieses Controllers im Produktprospekt (Thema Prospekthaftung) änderte die Meinung nicht. Nach einigen Telefonaten konnte nun das defekte Gerät am 17.07.2006 zur Gutschrift an Ihren Partner Micro Computer Distribution GmbH eingeschickt werden, wo die Gutschrift über den Restwert des Gerätes letztendlich am 04.08.2006 erteilt wurde, welche dann am 08.08.2006 bei der Firma Firma Nachname Datentechnik eintraf.

Der ganze Vorgang dauerte also vom 26.05. bis zum 08.08.2006.

Ich habe durchaus Verständnis dafür das einmal ein Fehler passieren kann, aber danach sollte man bemüht sein dem Betroffenen schnellstmöglich zu helfen. Der Rechner stand uns nunmehr fast **13 Wochen** nicht mehr zur Verfügung.

Der ganze Vorgang wurde von uns und der Firma Nachname Datentechnik dokumentiert, auf Wunsch lassen wir Ihnen gerne die entsprechenden Dokumente zukommen, damit Sie die Arbeitsweise und Effizienz in Ihrem Kundendienstbereich einmal selbst in Augenschein nehmen können.

Bankverbindung: SEB-Offenburg BLZ 99999999 Kontonr. 9999999999 Ust-IdNr. DE2 99999999

Christian Nachname Webdesign

Verzögerung von Aufträgen und unnötige Mehrarbeit sind die Folge dieser Rechnerodyssee. Zwischenzeitlich war nun auch die Nutzungsdauer diverse Programme welche auf diesem Rechner installiert waren abgelaufen woraus, neben dem Verdienstaussfall, natürlich noch zusätzliche Kosten entstehen bzw. entstanden sind. Dies ist nicht der Kundenservice welcher einen Kunden animiert weitere Geräte dieser Marke zu kaufen und einzusetzen.

Der bei entstandene Mehraufwand von 12 Stunden, welche bei einen Stundensatz von 45,- Euro einen Bruttobetrag von 626,40 Euro ergibt, möchte ich von Ihnen ausgeglichen haben.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Christian Nachname

ALM-36

Yeliz Nachname Hochwaldstraße 99 600528 Frankfurt am Main

Tanaka Siegler Computers GmbH
Altburgstr. 9

Frankfurt am Main, 19.09.2006

81739 München

Beschwerde

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit diesem Schreiben reiche ich bei Ihnen Beschwerde ein.

Am August 2005 habe ich mir der RecMarkt Filiale in Frankfurt am Main ein Notebook der Marke Tanaka Siegler Modell Milena L9999 Z999 Seriennummer YSNQ 999999 angeschafft.

Nach ca. zwei Monaten hat sich der erst Defekt bemerkbar gemacht. Das Notebook schaltete sich beim arbeiten daran einfach von selber aus. Daraufhin habe ich all die Möglichkeit der Garantie in Anspruch genommen und habe das Notebook in die oben genannt Filiale gebracht. Dieses wurde dann an die Beauftragte Firma Misonic zur Reparatur weiter geleitet, wo sich das Gerät dann ca. acht Wochen befand. Nach Erhalt lief das Gerät ca. einen Monat einwandfrei. Doch sollte mein das Glück nicht von Dauer sein, dann schon nach erneutem einem monatigen gebrauch traten dieselben Probleme erneut zu Vorschein. Nun brachte ich das Gerät ein zweites Mal in Reparatur (wieder Misonic) Nach erneutem Ausfall von ca. acht Wochen erhielt ich das Gerät wieder doch leider wiederholte sich der mir bekannte Vorgang ein weiters mal ca. eins bis zwei Monate Nutzung und wieder das selbe Spiel Also habe ich das Notebook ein drittes Mal einschicken lassen. Nach weiteren acht Wochen erhielt ich es dann endlich wieder mit der Hoffnung, das jetzt alles ordnungsgemäß funktioniert. Doch dieses mal machte sich der defekt schon nach ca. 20 min Nutzung bemerkt, es schaltete sich von selber aus.

Nun bin ich mit meiner Geduld am Ende ich bin es leid ein viertes Mal in die Filiale zu gehen, das sich ohnehin keine Verbesserung zeigen und ich den Anschein habe, dass abgewartet wird bis die Garantie abläuft. Außerdem macht es mir den Anschein als ob gar keine Reparatur vorgenommen werden.

- Die Mitarbeiter der RecMarkt Filiale überhaupt nicht auf mich und mein Problem eingegangen sind und zudem auch noch sehr unfreundlich waren.
- Meine komplette Festplatte beim dritten mal Reparatur gelöscht wurde ohne mich zu informieren und ohne eine vorherige Sicherheitskopie angefertigt zu haben (wichtige Dateien waren darin enthalten)
- Ich habe eine sehr geringe Möglichkeit das Gerät zu Nutzen zumal ich es mir für das Studium angelegt hatte (dafür konnte ich es leider überhaupt nicht nutzen)

Ich fühle mich als Kunde im Stich gelassen und hintergangen.

ALM-37

04-OKT-2006 12:17

TANAKA SIEGLER COMP. LOG

9999 S. 01

Gerhard Nachname
Falksr. 99
36251 Bad Hersfeld

Bad Kersfeld, den 23.09.2006

Firma
Tanaka Siegler Computers GmbH
Service Operations
Enten Straße 99
D-99610 Sömmerda

Sehr geehrte Damen und Herren,

als alter getreuer und vor allen Dingen bisher immer bestens zufriedener Sieglerkunde (v.Bügelautomaten-Telefon-Kühlschr.-E-herd-Waschmasch.-uvm.) kaufe ich am 02.01.2004 meiner 16jährigen Enkelin –vorwiegend für schul. Zwecke- ein „MILENA Notebook“. (Preis 1479.- EUR; Quittung liegt bei.) Das Mädels und auch ich waren hellauf begeistert, von der für damalige Verhältnisse grandiosen Technik in diesem Gerät. Nun aber, nach etwas über 2 Jahren, gibt dieses tolle Gerät seinen Geist bereits auf. Ein Bekannter, ein sog.Computerfreak diagnostizierte: „defekt am motherboard“, ein Totalschaden also !Auch der Versuch einer telefonischen Störungsbeseitigung bei Ihrer Hotline/HelpDesk blieb ohne Erfolg. Als ich schließlich das Gerät zu meiner Lieferfirma „Procomputer Bad Hersfeld“ zur Fehlersuche bzw.Reparatur geben wollte, wurde mir gesagt, ich müsse es direkt zur Herstellerfirma einschicken. Erhabliche Umstände verbunden mit enormen Kosten, unverständlich für mich, dass es keine kundenfreundlichere Lösung gibt. Weil die Reparatur dieses Gerätes zu kostenintensiv sein dürfte, wäre ich bereits, ein neues Siegler-Notebook (in etwa gleicher Preislage) zu erwerben, wenn Sie mir auf dem Wege der Kulanz einen angemessenen Preisnachlass einräumen würden. Das Altgerät stelle ich Ihnen zur Verfügung und würde es bei einer Ihrer Vertragsfirmen, die Sie mir fredl.benenen werden, deponieren, oder Sie lassen es durch Ihren techn.Support direkt bei mir abholen. Bemerken möchte ich noch, dass mein Gerät wöchentl.nur ca.5 Std. in Betrieb war, eine Kapazität die anderer bereits täglich erbringen müssen. Ich hoffe, dass Sie meine Enttäuschung verstehen können, stolz bin ich darauf, dass ich noch eine intakte „Olympia“ (Schreibm.) besitze, und hoffe nun auf einen beiderseits zufriedenstellende Lösung von Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen [Firma]

PS: Sollten Sie nicht der richtige Adressat meines Schreibens sein, leiden Sie es bitte an die zuständige Anschrift weiter und geben mir entsprechenden Bescheid.

Danke!

ALM-38

04-OKT-2006 13:22 VON:TSC-CL-OP +4989999999 AN: via Fax-Service99999 .001/006

Ellen Nachname 25.09.2006
Hirtenstr. 99
06325/1203

67468 Neidenfels

Tanaka Siegler Computers HmbH
Karlstr. 99

76187 Karlsruhe

Reklamation

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 07.10.2005 habe ich einen Tanaka Siegler Milena M 9999 G M 160 erstanden. Bereits am nächsten Tag wurde dieser bei Elektro Mark 1:1 umgetauscht, da er sich nicht richtig hochgefahren hat. Der neue Laptop wurde wegen selbigen Problem mittlerweile schon 3 mal zur Garantiereparatur gegeben (siehe Anlagen). Des weiteren stürzt er immer wieder ohne ersichtlichen Grund ab und fährt sich auch dann zeitweise gar nicht mehr hoch. Leider trat das Problem auch nach der dritten Reparatur mehrmals wieder auf, so dass ich ein weiteres mal telefonischen Kontakt zu einen Ihrer Mitarbeiter aufnehmen musste. Da der Laptop noch nicht mal 1 Jahr alt ist, Sie genügend Zeit zur Nachbesserung hatten und mein Problem nicht beheben konnten, fordere ich hiermit den Kaufpreis von 1099,00 Euro zurück. Eine weitere Garantierreparatur oder ein erneuter Umtausch schließt sich für mich aus, da ich mittlerweile mit meiner Geduld am Ende bin. Immerhin war der Laptop bei jeder Reparatur für mehrere Wochen weg. Ich bitte Sie, das Geld innerhalb der nächsten 3 Wochen auf folgendes Konto zu überweisen:

Ellen Nachname
Kontonr.: 9999999
BLZ: 999 999 99
Sparkasse

Der Laptop kann nach Eintreffen des Geldes jeder Zeit abgeholt werden.

Mit freundlichen Grüßen:

[Firma]

Anlagen:
Kaufbelege
Reparatscheine

ALM-39

Margit Nachname
Landulistr.99
99974 Mühlhausen
Notebook TSC Milena A 9999

28.September 2006

M.Nachname*Landulistr. 99*99974 Mühlhausen

Tanaka Siegler Computer
Beschwerdeabteilung
Enten Str. 99

99610 Sömmerda

Ihr Zeichen:999999
KD Nr.: 999999

**Widerspruch
über die im Kostenvoranschlag 9999999999 dargestellte Auffassung über den Ausschluss von
Garantie bzw. Gewährleistungsansprüchen für meinen Notebook**

Sehr geehrte Damen und Herren ,

mit diesem Schreiben widerspreche ich Ihrer Auffassung über den angeblichen Ausschluss von Garantie bzw. Gewährleistungsansprüchen bezugnehmend auf den Akku und die Reparaturpauschale meines am 15.11.2004 erworbenen Notebook.

Begründung:

Wie Ihnen aus den vorliegenden Unterlagen bekannt ist wurde der im Kostenvoranschlag konkret bezeichnete Notebook von mir am 15.November erworben.

Bereits im Jahre 2005 musste der Akku auf Grund einer Rückrufaktion Ihrer Firma getauscht werden.

Nach gerade mal knapp einem Jahr ist entsprechend des vorliegenden Kostenvoranschalg dieser Akku defekt.

In den mir vorliegenden Verkaufsunterlagen wird eine eingeschränkte Garantie nicht ausgewiesen, noch werden Reparaturkosten aus der Garantie ausgeschlossen.

Ich gehe davon aus,dass Sie meinen Widerspruch kurzfristig bearbeiten und erwarte meinen arbeitsbereiten Notebook in kürze.

Vielen Dank für Ihre Bemühungen.
Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
.....

Anlage: Kopie Kostenvoranschalg vom 19.09.2006

ALM-40

AUTOHAUS

A&H

Autohaus A. & H. GmbH – Castorweg 999-99 – 44805 Bochum

T
TAT

Firma

Tanaka Siegler Com. GmbH
Glocken Strasse 9

40472 Düsseldorf

fr-schi
Bochum, 29.9.06

Siegler Milena
A, -Seriennummer 366-999 9999
Laptop

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 18.10.2003 kauften wir obiges Laptop, zum Gebrauch des Neufahrzeugverkaufs außerhalb unserer Geschäftsräume. Leider ist dieses Gerät inzwischen unbrauchbar, da das Motherboard (Hauptplatine) defekt ist. Dieses wurde durch einen Vertragshändler Ihrer Organisation festgestellt.

Die Reparaturkosten belaufen sich auf 380,-- - 520,-- Euro

Da das Gerät nur sehr kurz im Einsatz war (Betriebsstunden minimal), kann von Verschleiß nicht die Rede sein.

Wir erwarten von einem Markenhersteller, wie es die Firma Siegler sicherlich ist, ein qualitativ hochwertiges Gerät. Ansonsten wir sicherlich auf Anbieter wie SALD und CHEAP zurückgegriffen hätten. Diese Tatsache beeinflusste auch unseren damaligen Kaufentscheid, zumal die Firma Siegler von sich bekauptet Marktführer mit großem Verantwortungsbewußtsein zu sein (internetseite Siegler).

Wir erwarten von Ihnen eine Stellungnahme und eine großzügige Kulanzregelung.

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

Hausadresse
Castorweg 999-99
44805 Bochum

Telefon
(02 34)
99999

Telefax
(02 34)
99999

Internet: WWW.WEB.DE
E-mail: D.49999@mail.DE
- UST-Nr.: 999/9999/9999 -

Bank
Volksbank Bochum eG
(BLZ 999 999 99) 999999999

Rechtsform: Autohaus A. & H. GmbH Bochum
Geschäftsführer: Udo Zuname
Amtsgericht Bochum. HRB-NR. 9999

ALM-41

„1221758432“ ,1,02.10.2006 16:42:46

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 11.02.2006 habe ich bei der Firma Elektro-Markt im Main-Titus-Zentrum in Sulzbach ein Laptop erworben.

Belegnummer Elektro-Markt: 20999999

Tanaka -Siegler Typ Milena M 9999G
Seriennummer YSNU009994

Ich bin mit diesem Gerät sehr glücklich und zufrieden mit Ausnahme des Akkus, der sich viel zu schnell entlädt. Da ich überwiegend im Netzbetrieb arbeite, habe ich dies nicht sofort bemerkt und beanstandet.

Leider wurde ich beim Kauf nicht darauf hingewiesen, daß die Garantie für den Akku nur ein halbes Jahr gilt. Diese Information erfolgte erst am 18.09.2006 an der Reparaturannahmestelle von Elektro-Markt Sulzbach, also kurz nach Ablauf der Garantie.

Laut Elektro-Markt befindet sich der Akku derzeit in der Reparaturabteilung der Firma Tanaka -Siegler. Das Reparaturkostenangebot für Auftrag M144-999999 beläuft sich auf EUR 182,22.

Ich stelle hiermit einen Antrag auf kulante Regelung und bitte um wohlwollende Prüfung und positive Entscheidung.

Bitte informieren Sie mich und die Firma Elektromark Sulzbach über Ihre Entscheidung und die weitere Vorgehensweise. In der Zeit vom 08. bis 30. Oktober werde ich persönlich nur schwer zu erreichen sein.

Vielen Dank und

mit freundlichen Grüßen

Wolfgang Nachname

Ernstr. 99
65929 Frankfurt am Main
Telefon: 069/999999

Email: Reisen.Ulla@mail.net

ALM-42

Jörg Nachname

Hofhaus Str. 99 a
68623 Lampertheim

2.10.2006

Tanaka Siegler
Computer GmbH
-Geschäftsleitung-
Persönlich
Dagmarstr. 99

80807 München

Betr.: Ihr Notebook MILENA M 9999

Sehr geehrte Damen und Herren,

da ich auf anderem Wege wohl nicht weiterkommen werde, wende ich mich heute vertrauensvoll an Sie.

Ich habe mir am 28.8.04 obiges Notebook für mein Studium zugelegt. Leider währte die Freude nicht Lange, da sich das Gerät bereits ab dem 2.11.04 erstmalig in Reparatur befand. Bis zum 9.1.2006 Funktionierte es einwandfrei, dann war es bis zum 20.1. wieder zur Reparatur. Die nächsten folgten Am 26.6., 18.7. und 24.8.06 (siehe Anlagen).

Bereits 2 Wochen nach der letzten Reparatur –jetzt außerhalb der Garantiezeit- ist er schon wieder Betriebsunfähig und ich bin weder bereit noch in der finanziellen Lage, das Gerät alle 3 Wochen für 10 Tage in Reparatur zu geben –für einen Preis von knapp 1.400,-- Euro hätte ich bessere Qualität erwartet!

Außerdem bin ich zur in Holland im Praxissemester und kann mir diese Ausfälle und Datenverluste Nicht leisten.

Als ich daraufhin bei Ihrem Kundendienst um Umtausch bat (von dem ich zu einem früheren Zeitpunkt Abgesehen hatte im Vertrauen auf Ihr Unternehmen), wurde ich an den Verkäufer –Elektromark- verwiesen. Dort bot man mir für das –inzwischen fast runderneuerte- Notebook noch knapp 40% des Kaufpreises an. Dafür bekomme ich jedoch kein neues Notebook. Auch ein Anruf bei Ihrer Kulanz-Abteilung –Frau Zuname- ergab keine andere Auskunft. Eigentlich hätte ich mir unter „Kulanz“ etwas Anderes vorgestellt – üblicherweise müssen Geräte während der Garantiezeit nicht 5 x repariert werden, um danach gleich wieder defekt zu sein.

Ich erhoffe mir daher von Ihnen mehr „Kulanz“ als von Ihrer gleichnamigen Abteilung, da mein Fall ja Wohl – so hoffe ich für Ihr Unternehmen – nicht allzu häufig sein wird.

Auf Ihre Stellungnahme bin ich sehr gespannt.

Mit freundlichen Gruß
(firma)
Jörg Nachname

Anlagen

ALM-43

„9999999999“, 02.10.2006 12:15:47,“

Sehr geehrter Kirchner,

wie sie sich evtl. noch erinnern hatte ich im Juli, meinen Laptop zur Reparatur, da ich immer wieder einen Bluesscreen hatte.

Bei dieser Reklamation wurde mein Mainboard sowie die CPU ausgetauscht.

Leider habe ich nun schon wieder das gleiche Problem und mein DVD Brenner

hat auch immer öfters Probleme Original DVDs (z.b. Chip Magazin) zu lesen!!!

Ich wende mich diesmal direkt an sie, da ich das letzmal leider über 6 Wochen auf meinen Laptop warten musste bis ich ihn wieder zurück bekam.

Ich bitte sie sich meines Problems nochmals anzunehmen und mir einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten.

Kundennummer 999999
Seriennummer 9999999999
Andreas Nachname
Walzstrasse 7
97080 Würzburg
Telefon 0931999999

ALM-44

„999999999“,1, 02.10.2006 13:24:40,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 15.02.2006 habe ich mir beim Markt-Versand ein Notebook Milena A 9999 gekauft.

Doch im Januar 2006 wurde der Bildschirm beim Einschalten immer weiß, obwohl man im Hintergrund von Windows den Ton hören konnte das er hochfährt. Der Rechner wurde dann abgeholt und von TS repariert. Leider hat man ihn nicht ordentlich zusammengebaut, sodass er wieder zurück musste. Eine paar Tage später kam er endlich repariert zurück.

Leider muß ich jetzt feststellen, das das gleiche Problem wieder von vorne losgeht. Der Fehler ist nicht konstant, aber er tritt immer öfter auf (Bildschirm bleibt weiß). Was mich auch noch stört, ist daß das Gehäuse oben rechts (Geschlossene Ansicht), einen leichten Riss bekommen hat, obwohl der Rechner nicht herumgetragen wird, er wird auch nicht von irgendeiner anderen Personen benutzt. Heute habe ich mal wieder mit ihrem Service gesprochen, und der Rechner wird bald abgeholt. Leider habe ich vom Haarriss nichts erzählt, weil ich eigentlich nur will, das der Rechner wieder läuft. Ich finde es aber eigentlich schon sehr traurig, wenn man schon Abstriche bei einem neuen Rechner machen muß.

Ich habe heute mit Otto telefoniert, die haben mir gesagt man sollte bei Ihnen auf einen neuen Rechner pochen. Denn es kann nicht sein, das ein Gerät für 1000Euro schon wieder den gleichen Fehler hat. Aber meine Meinung ist, ganz egal wie viel der Rechner gekostet hat, er muss ok sein, und das vielleicht nicht nur in den 2 Garantie Jahren.

Was ist eigentlich wenn der Rechner repariert zurückkommt, und im Februar geht das gleiche wieder los, denn dann läuft meine Garantie aus ?????

Bitte äußern Sie sich dazu!

Die Daten:

Uwe Nachname
Kuhwiese Straße 9
26954 Nordenham
E-Adresse: nachname@mail.com (<mailto:nachname@mail.com>)

Milena A 9999
Seriennummer: YSNO099999

Mit freundlichen Grüßen uwe Nachname

ALM-45

„9999999999“,1, 02.10.2006 13:38:37,“

Sehr geehrte Damen und Herren des Tanaka Siegler Support Teams,

am 20. Januar kaufte ich bei einem Elektrofachmarkt in der Nähe meines Wohnorts ein Milena A9999ML99 Notebook mit der Seriennummer: YSOD099999

Bis zum gestrigen Abend hatte ich viel Freude an diesem Gerät, doch als ich die Tastatur mit einem weichen Tuch vorsichtig abwischte, löste sich der Buchstabe „H“. Ich war ein wenig enttäuscht, da ich davon ausgegangen war ein Qualitätsprodukt erworben zu haben, das länger als knapp 10 Monate einwandfrei funktioniert, ich dachte jedoch, dass solch eine Kleinigkeit kein Grund zur Aufregung sei.

Meine Freundin machte sich dann heute Morgen auf den Weg zu Händler, wo sie ein neues „H“ erwerben wollte. Dort erklärte man ihr, das man das Notebook einschicken müsse, um die Tastatur zu erneuern.

Da ich kaum glauben konnte, dass wegen eines solchen minimalen Defekts das gesamte Notebook eingeschickt werden muss und die Reparatur ca. 2-4 Wochen dauert, rief ich beim „T Support Deutschland“ an.

Dort erkläre man mir, ich könne auch den nächsten Service Partner vor Ort aufsuchen. Dieser könne die Ersatzteile bestellen und die Tastatur reparieren.

Ich rief also erleichtert den mir von Ihrer Hotline genannten Service Partner an und musste erfahren, dass es ihm nicht erlaubt sei die Tastatur meines Notebooks zu ersetzen.

Etwas frustriert rief ich erneut den T Support an, um dann mein Notebook entgeltlich einschicken bzw. abholen zu lassen. Nun konnte ich meinen Ohren kaum noch trauen:

Ich wurde zum einen äußerst unfreundlich behandelt, zum anderen warf man mir vor das „H“ aus der Tastatur herausgebrochen zu haben. Das Reinigen der Tastatur sei eine unsachgemäße Behandlung und daher sei mein Problem kein Garantiefall.

Nun bin ich nicht mehr ein bisschen enttäuscht, sondern richtig sauer.

Zuerst bricht beim wirklich vorsichtigem Abwischen der Tastatur eines hochwertigen Produkts eine Taste heraus, dann ist Tanaka Siegler nicht in der Lage mir eine neue Taste zuzusenden und zum guten Schluss werde ich noch von den Mitarbeitern des Services beleidigt.

Ich bin sehr enttäuscht und hoffe, dass Sie mir ein wenig entgegen kommen können. Ich würde mir wünschen mein Notebook NICHT einschicken zu müssen, da ich es dringend brauche und über einen längeren Zeitraum nicht entbehren kann. Außerdem denke ich, dass in meinem Fall mit Sicherheit keine

unsachgemäße Behandlung vorliegt und möchte daher die Gewährleistung in Anspruch nehmen.

Mit freundlichen Grüßen,

Frank Nachname

PS: Bitte beantowrten Sie diese e-mail möglichst bald, da ich den Computer dringend benötige und daher eine Einsendung planen muss

ALM-46

Von: TediTax Senftenberg

Gesendet: Montag, 2. Oktober 2006 18:35

An: Zuname, Stefan; Familienname, Ronny

Cc: PC/ Tuttimedia

Betreff: Service Problem mit TSC

Sehr geehrter Herr Zuname,

wir haben wieder einmal ein Problem mit dem TSC Service. Wir haben vor knapp 14 Tagen ein defektes Notebook bei TSC zur Abholung angemeldet, dieses wurde aber bis heute nicht von der Firma TSC abgeholt (trotz mehrfacher Ermahnung dazu). Wie kommen wir dort zu einer Lösung?

RMA Nr. bei TSC 99 0000999999

Milena L9999G

MFG Ronny Familienname

TediTax Senftenberg

ALM-47

Roland Nachname
Am Adler 99
99444 Blankenhain
Email: Roland.nachname@mail.de

Blankenhain, den 03.10.2006

Kundennummer: 12079999

Tanaka Siegler Computers GmbH
Geschäftsführung
Dagmarstraße 99
80807 München

Sehr geehrte Dame und Herren,

ich weiß, dass Sie eigentlich mit anderen Dingen beschäftigen und wohl keine Zeit haben, sich mit den Problemen eines kleinen Endverbrauchers Ihrer Produkte zu beschäftigen.

Dennoch weiß ich mir keinen Rat mehr, um Ihre Mitarbeiter (ua. Support für PCs, Notebooks) zu bewegen, mir endlich meine Frage zu beantworten bzw. kompetente Hilfe zu geben.

Leider haben in der letzten Zeit mehrere negative Erfahrungen mit Tanaka Siegler dazu geführt, dass ich diesen Brief schreiben muss.

Seit einigen Jahren nutze ich Ihre Produkte im Haushalt und war eigentlich froh, einen Werksverkauf in Sömmerda vorzufinden.

Dort kaufe ich im Juli und August letzten Jahres 2 Notebooks, Milena 9999 (18.07.06 SN: YSNP021541 und 15.08.06 SN: YSNP029999).

In diesem Jahr (Juli) war bei einem Notebook (SN: YSNP029999) die WLAN-Karte defekt. Auf telefonische Nachfrage bei Ihrem Support erhielt ich zur Antwort, dass meine (beiden) Seriennummern unbekannt seien und ich keine Garantie auf die Geräte habe. Ich sollte mich an den Werksverkauf wenden, was ich auch wenig später tat. Dort wurde das Notebook dann auch kostenfrei repariert. Allerdings dauerte der Austausch der WLAN-Karte 10 (!) Tage, was für mich nicht nachvollziehbar ist.

Nicht nachvollziehbar allerdings war für mich, dass die Seriennummer unbekannt sind, dachte ich doch beim Kauf auf die umfassenden Garantieleistungen von Tanaka Siegler notfalls zurückgreifen zu können. Hier wurde ich bereits beim Kauf hinter das Licht geführt!

Im Übrigen benötigt der Werksverkauf in Sömmerda keine Telefonnummer, da dieser nie erreichbar ist! Meine ca. 40 Versuche, den Werksverkauf zu erreichen, waren stets umsonst!

Da ich zu Hause das WLAN nutze, aber die Funksignale sehr schwach waren, richtete ich einen Accesspoint (zwei FRITZ!BOXen) ein. Nun ging der Ärger richtig los.

Beide Notebooks hängten sich stets auf (Blue Screen), wenn ich das Drahtlosnetzwerk einschaltete. Ich wandte mich zunächst an AMM, die mir innerhalb von 24 Stunden (das ist bei AMM die Norm!) antworteten.

AMM verweis allerdings auf den Hersteller der Notebooks.

Antwort von AMM am 25.09.06:

*Sehr geehrter Herr Nachname,
vielen Dank für Ihre Anfrage.*

Die von Ihnen gennante Fehlermeldung deutet auf eine Fehlfunktion des Treibers der von Ihnen genutzten WLAN-Netzwerkkarte hin. Bitte überprüfen Sie daher, ob Sie für Ihre WLAN-Netzwerkkarte den aktuelle Treiber verwenden und führen ggf. eine Treiberaktualisierung durch. Zu weiteren Fragen zu Ihrer WLAN-Netzwerkkarte, wenden Sie sich bitte direkt an deren Hersteller.

Mit freundlichen Gr WLAN-Netzwerkkarteüßen aus Berlin

Frank Zuname (AMM Support)

Also wandte ich mich, da mir ja die Probleme mit den Seriennummern bekannt waren, an den Werksverkauf mit gleicher Problemschilderung.

Die Antwort war ernüchternd:

PC-Werksverkauf-Hotline am 26.09.06

*Sehr geehrter Herr Nachname,
die Probleme mit unseren Notebooks bzw. den Treibern bedauern wir sehr.
Leider können wir Ihnen hier im Werksverkauf aufgrund der technischen Möglichkeiten nicht weiterhelfen.*

*Wenden Sie sich hierzu bitte an unsere Kollegen vom technischen Support.
Die Mitarbeiter dort sind speziell geschult und helfen Ihnen gerne weiter.
Die Telefonnummer lautet: 0180/9 999 999
Bitte halten Sie für die Kollegen die Seriennummern Ihrer Notebooks bereit.*

*Mit freundlichen Grüßen
Günther Familienname
PC-e-commerce /Support
hotline@mail.de
<http://www.web.de>*

Nun kam ich ins Grübeln. Seriennummern bereithalten...
Ich wusste, dass ich damit beim Telfonsupport keine Chance hatte.

Einen telefonischer Anruf bei Ihrer Hotline brachte, wie vorher von mir vermutet, nichts. Ich sollte den Treiber deinstallieren und dann neu installieren, was ich auch tat. Diese Aktion war umsonst! Allerdings forderte mich Ihre Mitarbeiterin auf, meine Unterlagen (Kaufverträge an Tanaka Siegler zu faxen (Tel: 01809999999)).
Mein Fax ging am 27.09. (09.21 Uhr) an Tanaka raus. Gleichzeitig faxte ich auch die Fehlerbeschreibung meiner aktuellen Probleme mit den Notebooks.

Am 28.09 (21.42 Uhr) wandte ich mich, etwas ungehalten, an Ihren Online-Support und verwies auf mein Fax. Als Ergebnis erhielt ich eine automatisch generierte Mail:

Bearbeitungsnummer: 1229999999

Ihre Anfrage ist bei uns am 28.09.2006 21:42:23 eingegangen und wird bearbeitet!

Und so warte ich bis heute und wahrscheinlich noch in 5 Jahren auf eine Antwort Ihres Supports.

Am 02.10.06 forderte ich Ihren Support letztmalig auf, auf meine Probleme zu reagieren.

Es ist beschämend, wie man als Kunde von Tanaka Siegler behandelt wird.
Einerseits wurde mir auch handschriftlich bestätigt, dass ich 2 Jahre Garantie habe. Als ich mich auf diese Garantie berief, war sie plötzlich weg...
So habe ich nur zusätzliche Rennereien und Kosten, die ich selber zu tragen habe.

Danke Tanaka Siegler!

Ihren Support schätze ich als in höchsten Maße inkompetent und unzuverlässig ein.

Als ich auf Ihrer Internetseite Ihre Visionen, Mission und Strategie gelesen habe, dacht ich, dass das nicht die Seite von Tanaka Siegler sein kann!
Aber vielleicht bin ich als Kleinkunde für Sie nicht so interessant?

Werte Damen und Herren,

ich erwarte von Tanaka Siegler, dass ich zuverlässig beraten werde und bei Probleme auch kompetente Hilfe erhalte.

Heute habe ich den WLAN-Adapter im Notebook deaktiviert und einen WLAN-USB Stick zum Einsatz gebracht. Dieser Stick funktioniert absolut problemlos. Diese Notebooks, die ich dringen benötige, sind nur eingeschränkt nutzbar!

Aus diesem Grund liegt an beiden Notebooks ein Mangel vor, dessen kostenlose Behebung ich durch Tanaka Siegler erwarte!

Ebenso erwarte ich von Ihnen eine Stellungnahme zu diesem Schreiben bis zum 20.10.2006.

Mit freundlichen Grüßen (firma)

ALM-48

Steffen Nachname
Hügel 2
30938 Burgwedel / OT Wettmar
Tel. 05139 / 999999
Fax: 05139 / 999999
Handy 0177 / 9999999
E-Mail steffen.nachname@mail.de

An
Tanaka Siegler Computers GmbH
z.Hd. Herrn Peter Zuname
Dagmarstr. 99

80807 München

Freude mit einem Notebook der Firma Tanaka Siegler

Sehr geehrter Herr Zuname,

mit diesem Schreiben möchte ich Ihnen als Vorsitzenden der Geschäftsführung von Tanaka Siegler Deutschland ein wenig über die Qualität Ihrer Produkte und die echte Freude daran mitteilen.

Doch zunächst ein kurzer Abriß der Ereignisse:

- 14.12.2004 Kauf des Notebooks
- 4.5.2005 Akku defekt, Austausch erfolgt
- 10.10.2005 Akku wieder defekt, diesmal kein Tausch, da Garantie nur 6 Monate ???
- 17.8.2006 Anruf bei Ihrer „Hotline“ (US-Anschlüsse ohne Funktion, DVD Brenner defekt)
- 19.8.2006 Abholversuch Firma LGS (leider ohne Ankündigung, daher nicht zu Hause)
- 20.8.2006 abgesprochene Abholung in Celle (Arbeitsplatz), Kurierdienst war aber wieder in Burgwedel, wieder keiner zu Hause, Abholversuch wieder gescheitert
- nach längeren Telefonaten mit Servicehotline am 20. und 21.7.06 dann Abholung durch UPS am 25.7.2006
- 5.8.2006 Lieferung Notebook (Nach Tausch des Mainboards jetzt keine Sound-Funtion mehr – das Gerät gleich wieder eingepackt)
- 8.8.2006 erneute Abholung durch UPS
- 21.8.2006 Lieferung Notebook (Diesmal ein fehlerfreies Mainboard eingebaut, toll! aber DVD – Brenner immer noch fehlerhaft)

Vielleicht können Sie mir nun nach Kenntnis einiger Details freundlicherweise mitteilen, was ich jetzt mit meinem Notebook mache, da ich dieses wirklich dringend für meine Weiterbildung benötige, und der DVD – Brenner immer noch nicht einwandfrei arbeitet?

Interessieren würde mich auch, ob ich ein Ausnahme-Kunde bin, oder ob die Kaufentscheidung für ein Tanaka – Siegler Notebook auch die Bereitschaft voraussetzt sein Notebook regelmäßig zu Ihnen zurück zu schicken und so zumindest in Bewegung zu bleiben?

Mit freundlichen Grüßen

(firma)

ALM-49

18-OKT-2006 12:05

TANAKA SIEGLER COMP. LOG

5607 S. 01

Monika und Joachim Nachname
Sonnen Str. 9
79108 Freiburg

Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmarstrasse 99
80807 München

Freiburg, 04.10.2006

Betreff: Defektes Bauteil

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir haben 2004 ein MILENA L9999 Notebook erworben. Grundsätzlich sind wir mit ihrem Produkt sehr zufrieden. Leider haben wir aber mit dem Akku seit längerer Zeit Probleme, der nun seit ungefähr einem Jahr komplett seinen Betrieb eingestellt hat. Leider hatten wir bisher keine Zeit dieses vorher zu beanstanden, da unsere neugeborene Tochter unsere ganze Aufmerksamkeit erhalten hat.

Wir senden hiermit denn Akku ein mit der Bitte sich dazu zu äußern und evt. für Ersatz zu sorgen.

Mit freundlichen Grüßen
(firma)
Monika Nachname

GESAMT SEITEN 01

ALM-50

„9999967273“,1, 04.10.2006 12:14:07,“

Sehr geehrte Damen und Herren.

Ich Dieter Nachname Kn.NR: 120999999 habe am 11.01.06 einen ZFZ C99-0 Gekauft.

Dieser war am 18.09.06 als Defekt gemeldet und es wurde unter der Hotline 01803777002 angenommen.

Da am 5 Werktag noch kein Austauschgerät bei uns war versuchten wir es wieder bei der Hotline.

Die Auftragskontrolle 0180999999 sagte uns es wäre kein Austauschgerät auf Lager, das würde noch Wochen dauern.

Nach 5-6 maligen Anrufen bei der Help Desk wurden wir wieder Vertröstet. Am Freitag 29.09.06 also heute wurde der Monitor Geliefert und war wieder Defekt.

Die Help Desk sagte meine Grafikkarte wäre wahrscheinlich Defekt, ich zum Computer Laden um die Karte zu Erneuern.

Aber der stellte Fest der Monitor ist Defekt und nicht die Grafik, ist kein Witz.

Ich bitte sie so schnell wie möglich mir ein Neues Gerät im Austausch zu zusenden, da ich ein Leihgerät vom Händler habe wofür ich auch Leihgebühr zahle. Sowie auch schon 20 Euro Fehlersuche Gebühr.

Schlechter Service.

Melde ID: ZEFWO99999 Defekter Austausch YEFWO09999

Dieter Nachname auf der Birne 6 53937 Schleiden TEL.02444-9999

ALM-51

Von: Peter Nachname [\[mailto:nachname@mail.com\]](mailto:nachname@mail.com)

Gesendet: Mittwoch, 4. Oktober 2006 16:01

An: name@mail.de

Betreff: Rückabwicklung wg nicht behbbarer Mängel TSC MirandaV99 Re Nr.

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich wende mich hier schriftlich an Sie, da ich diese Reklamation gern schriftlich festhalten möchte.

Ich werde versuchen, Sie heute auch noch telefonisch zu erreichen.

Am 18. Februar dieses Jahres haben wir bei Ihnen einen Tanaka -Siegler Miranda 40Zoll LCD Fernseher gekauft.

Kaufdatum: 18.2.2006

Re- Nummer: 29999999

Verkäufer: 99999

Das Gerät zeigte nach einigen Wochen sporadische Bildausfälle und Farbfehler, (Sowie einen Funktionsfehler des Audio bei DVI Betrieb), die wir eine Zeitlang beobachteten.

In dieser Sache hatten wir Sie dann auch mit der Bitte um Hilfe aufgesucht.

Wir haben uns dann Anfang Juli an den TSC- eigenen Service gewandt.

Eine genaue Fehlerbeschreibung (mit Bildern) haben wir per email an das Siegler RepaCenter gesendet.

Das Gerät wurde auch abgeholt und kurz darauf zurückgeliefert, allerdings ohne dass dort ein Fehler gefunden oder behoben wurde.

Darauf hin habe ich mich erneut an den Service gewendet, mit der Bitte den Fehler zu beheben. Diesmal wurde das mainboard getauscht.

Als das Gerät wieder bei uns war, bemerkten wir, dass die automatische Bildformatumschaltung (die vorher funktioniert hatte) nicht mehr funktioniert.

Auch kommt es wieder vermehrt zu sporadischen Totalausfällen und Bildfehlern.

Bitte beachten Sie untenstehende mail-Korrespondenz.

Am 25.9. habe ich dann einen letzten Versuch gestartet, doch noch zu einem funktionsfähigen Gerät zu kommen. Der Service von TSC teilt mir nun mit, dass eine Reparatur wohl nicht möglich sei:

„Eine weitere Reparatur wird kaum noch eine Verbesserung bringen, da die Geräusentwicklung nicht durch Reparatur abgeschaltet werden kann.“ (Zitat: mail von Herrn Zuname, vom 4.10. siehe unten)

Angesichts der Tatsache, dass der Siegler Service das Gerät nun für nicht-reparable hält, einem Austausch auch nicht zustimmt, und mir Siegler selbst

rät, mich mit Ihnen in Verbindung zu setzen (siehe mal von Herrn Saal, vom 4.10.), möchte ich hiermit vom Kaufvertrag zurückzutreten und Sie bitten, mir den Kufpreis zu erstatten.

ich denke, dass es nicht zu viel verlangt ist, wenn man bei einem Gerät dieser Preisklasse eine einwandfreie Funktion erwartet, zumindest aber eine solide Repartur, wenn dem nicht so ist.

mit freundlichen Grüßen

Peter Nachname

(GS GmbH
Dipl. Ing. Peter Nachname
TO - GF Technik
Adamstr. 99
D - 52146 Würselen

phone: +49 2405 9999 999
fax: +49 2405 99 99 99
skype: nachnameP

23.08.2006)

ALM-52

„9999968820“ ,1,04.10.2006 14:17:18

Kunden-Nr.: 099999

SN: 3789999999

Workorder ID: AVC512272999

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Dezember 2005 wurde mein Laptop (Milena Z Serie) im Rahmen der Garantie bei Ihnen repariert. Unter anderem wurden das Laufwerk und das Displaymodul ausgetauscht. Das Laufwerk funktioniert leider immer noch nur fehlerhaft. Mit dem Display gab es vor der Reparatur keine Probleme. Inzwischen tritt immer häufiger ein Flackern auf, was in den letzten zwei Monaten immer schlimmer wurde. Bei graphisch anspruchsvolleren Sachen wie Fotos, Filmen, Arbeiten mit Illustrator etc. ist das Flackern besonders heftig. Manchmal wandert der untere Bildschirmbereich so gar nach oben. Das macht ein Arbeiten mit dem Laptop unmöglich, weil man nix mehr erkennen kann, geschweige denn, wo der Maus-Cursor gerade ist. Ich bitte Sie um Lösungsvorschläge, da das Problem vor der Reparatur noch nicht bestand.

Mit freundlichen Grüßen

Anna Nachname

ALM-53

From: Nachname, Jörg [<mailto:Joerg.nachname@hkoel.de>]
Sent: Wednesday, October 04, 2006 2:10 PM
To: Zuname, Dietmar
Subject: Reparatur YBWN053999

Sehr geehrter Herr Zuname,

am Freitag den 15.09.2006 ist eine Mobius Workstation W999 in unserem Hause ausgefallen. Die Hotline diagnostizierte ein defektes Mainboard. Bereits am Montag den 18.09.2006 kam ein Techniker der Firma U&E um das Mainboard zu tauschen. Das neue Mainboard zeigte den gleichen Fehler. Der Techniker bestellte ein neues Board und fuhr zum nächsten Einsatzort. Kurze Zeit später meldete man mir das zur Zeit keine Mainboards lieferbar wären. Man konnte mir keinen verbindlichen Termin mitteilen.

Am 25.09.2006 kam der Techniker der Fa. U&E mit zwei neuen Mainboards und einem neuen Prozessor. Nachdem von diesen beiden das erste Mainboard ebenfalls defekt war, testete er den PC ohne Laufwerke und ohne Steckkarten. Der PC funktionierte über den analogen Bildschirmausgang. Nach und nach nahm er immer mehr Komponenten in Betrieb, um dann festzustellen, das die digitale Grafik-Schnittstellenkarte das Mainboard zerstörte.

Am 28.09.2006 wurde ein weiterer Versuch unternommen, das Gerät instandzusetzen. Leider passte die gelieferte Grafikkarte nicht in den Steckplatz des mitgelieferten Mainboards.

Fazit: Der Rechner ist nach zweieinhalb Wochen immer noch nicht repariert und es gibt noch keinen neuen Termin für die entgeltliche Reparatur.

Das Nachfragen bei der Hotline von Tanaka -Siegler bringt allenfalls Aussagen wie. „Das liegt jetzt bei U&E“ oder „Die Fa. U&E hat sich doch bemüht“.

Mit dem Erwerb des Rechners haben wir eine Serviceleistung mit 3 Jahren Vorortservice (nächster Arbeitstag Reaktionszeit) eingekauft. Der Ausfall eines Rechners mit 2 – 3 Arbeitstagen ist in Einzelfällen kein Problem. Dieser Fall hier geht deutlich zu weit.

Wir haben lange Zeit mit NoName-PC's gearbeitet. Kein Lieferant hat uns bisher solange warten lassen. Obwohl wir keine Reaktionszeiten vereinbart hatten, waren alle Probleme in 2 – 3 Arbeitstagen gelöst. Darüber hinaus konnten wir jederzeit bei jedem Lieferanten Ersatzteile oder Zubehörteile kaufen, die ohne Probleme in den Geräten funktionierten.

Mit freundlichen Grüßen
Jörg Nachname

HST HOCHSPANNUNGSGERÄTE TOR GMBH
Jörg Nachname
Information Technologies
Königin 999 51145 Köln
Tel.: +49 2203 9999 99
Fax: +49 2203 9999 99
<mailto:Joerg.nachname@MAIL.DE>
<https://www.web.de> <https://www.web.de>

ALM-54

OKT 05 2006 2:20PM

HP

LASERJET

9999

p. 1

Chariklia Nachname
Domstr. 9
86899 Landsberg Klech

Tanaka Siegler Computers
Enten Str. 99
99610 Sömmerda

vorab per Fax
03634/3309999

Betreff: Seriennummer YSSP479999

Sehr geehrte Damen und Herren,

leider muss ich mich heute mit einer Beschwerde an Sie wenden:
Am Montag, den 2. Oktober 06 habe ich bei Ihrer Hotline
angerufen, da mein am 12.11.05 erworbenes Gerät nicht mehr
funktionierte. Anstatt sofort einen Techniker zu
benachrichtigen, wurde mir gesagt, dass ich den Rechner
aufschrauben solle, um zu sehen, ob die Ventilatoren arbeiteten,
da man mir sonst nicht helfen könne. Diese Auskunft
verwunderte mich bereits etwas.

Da ich von Hardware nicht viel verstehe, brachte ich den
Rechner zu meinem Händler, der diesen für mich öffnete und mir
sagte, dass die Lüftungen laufen würden. Von Seiten des
Händlers wurde vermutet, dass es sich wahrscheinlich um einen
Defekt der Grafikkarte und / oder des Netzteils handeln würde.

Nach Erhalt dieser Informationen rief ich nachmittags zum zweitenmal Ihnen Support an, um Ihnen dies mitzuteilen. Daraufhin wurde mir zugesagt, dass der Auftrag ins System eingegeben würde und sich binnen 2-5 Tagen ein Techniker bei mir melden würde. Da ich ganztätig berufstätig bin und nur noch diese Woche Urlaub habe, bat ich den Auftrag dringend zu machen, da es sonst sehr schwierig für mich ist, einen Termin mit dem Techniker zu vereinbaren.

Da sich bis Donnerstag Nachmittag noch niemand bei mir gemeldet hatte, fragte ich telefonisch nach und wurde an die Auftragsabwicklung verwiesen und dort den Status des Auftrags zu erfragen.

Hier wurde mir gesagt, dass ich ja erst diese Woche Montag angerufen hätte. Auch wollte man von einem Zeitraum von 2-5 Tagen nichts mehr wissen. Zitat: „Es handelt sich um ein Consumer-Gerät, da gilt´s das nicht!“ Erst auf mehrmalige Nachfrage erfuhr ich, dass das Ersatzteil noch nicht an den Techniker versendet wurde, ja noch nicht einmal auf Lager sein. Eine Angabe der Lieferzeit konnte mir nicht erteilt werden. Auf meine Bitte, mich über den Fortgang den Angelegenheit zu informieren, wurde mir nur wieder gesagt, der Techniker würde sich schon bei mir melden, wenn er das Teil hätte. Anmerken möchte ich, dass ich mich frage, wie dieser dies tun will, da ich wie bereits erwähnt, ab Montag nicht mehr zu Hause und nur schwer zu erreichen bin.

OKT 05 2006 2:20PM

HP

LASERJET

3200

p. 3

-3-

Ich hoffe Sie verstehen, dass mich diese Vorgehensweise Ihres Service zutiefst verwundert.

Beim Kauf des Gerätes habe ich mich zu einem nicht geringen Anteil davon leiten lassen, dass es sich beim Hause Siegler um ein renommiertes Unternehmen handelt, das sich in meiner relativen Wohnort-Nähe befindet (im Gegensatz zu einem Discounter-Produkt, dessen Herkunft nur schwer zu eruieren ist). Damit, dass ich bei den ersten Störung solche Probleme haben würde und von manchen Ihrer Mitarbeiter sehr schnippisch „kalt gestellt“ werde, habe ich nicht gerechnet. Ich denke, dass die Überschrift Ihres Garantie-Flyers „My best friends never let me down“ in der vorliegenden Angelegenheit nicht nur für mich wie purer Hohn klingt.

Noch hoffe ich, dass es sich um einen bedauerlichen Einzelfall handelt und meine Entscheidung für ein Siegler-Gerät kein Fehler war. Ich bitte Sie daher um eine Stellungnahme und einen Lösungsvorschlag zu vorliegenden Fall. Sie erreichen mich diese Woche telefonisch unter 08191/99999 sowie per Fax unter 08191/9999. Ab Montag bin ich tagsüber unter Te. 08191/999999 erreichbar.

Mit freundlichen Grüßen
Choriklia Nachname

PS. Leider muss ich nun noch einen Sachverhalt anmerken: Als ich versuchte, Ihre Faxnummern zu erfragen, bekam ich die Antwort, es gäbe kein Fax. Ich sollte die Beschwerde

-4-

schriftlich per Email (wie bei defektem Computer?) oder per Brief (kurzfristige Antwort aufgrund Postlaufzeiten nicht möglich) einreichen.

In der heutigen Zeit ist es kaum vorstellbar, dass ein Unternehmen nicht über ein Fax verfügt, und wie Sie sehen genügt ein Anruf bei der Auskunft um Ihre Faxnummer zu erfahren.

Im Übrigen war dieser Mitarbeiterin jedoch freundlich und hilfsbereit. Sie teilte mir mit, dass das Ersatzteil heute versendet wurde. Wie dies mit der Auskunft zusammen passt, die ich ca. 1 Std. vorher erhalten habe („Teil nicht auf Lager, unbestimmte Lieferzeit“) mag dahingestellt bleiben. Ich hoffe jedoch nach wie vor auf eine kurzfristige Lösung des Problems.

ALM-55

Universität Aalen

Tanaka -Siegler GmbH
Beschwerdemanagement
z.H. Frau Zuname
Enter Str. 99
99610 Sömmerda

**Fakultät
Maschinenbau
Werkstofftechnik**

Bearbeiter: Prof. Dr. Tilo Nachname
Telefon: +49 (0) 7361 999-999
Telefax: +49 (0) 7361 999-999
E-Mail: thomas.nachname@mail.de
Internet: <http://www.web.de>
Aktenzeichen: dokument4
Bei Antwort bitte angeben
Datum: 05.10.2006

Defektes Notebook Lifebook S9999, Ident Nr. YBDH038825

Sehr geehrte Frau Zuname

Mein oben beschriebenes Notebook, das ich im Frühsommer 2003 angeschafft hatte, und mit dessen Funktionalität ich insgesamt durchaus zufrieden war, zeigte vor ungefähr 2 ½ Wochen ein zweites Mal einen Fehler in der Stromversorgung. Ein erstes Mal trat dieser Fehler bereits im Januar auf und wurde nach einer relativ langen Zeitspanne (alles in allem knapp 3 Wochen) durch die Firma Com in Aalen repariert.

Ich wandte mich auch jetzt an die Firma Com die mir mitteilte, dass der Gewährleistungszeitraum inzwischen abgelaufen wäre. Aufgrund der erwähnten Tatsache, dass der gleiche Fehler nun innerhalb kurzer Zeit ein zweites Mal aufgetreten war, wobei die Reparatur mit einem gebrauchten Teil erfolgte – ich war beim Austausch des Mainboards anwesend – bat ich den Sachbearbeiter von Com um eine Kulanzanfrage. Wie man mir kurz darauf mitteilte, wurde diese Anfrage von Ihrem Hause abgelehnt.

Formal ist diese Ablehnung nicht zu kritisieren. In der Praxis halte ich es allerdings für durchaus bedenklich, wenn der gleiche Fehler innerhalb relativ kurzer Zeit zweimal auftritt, die Reparatur mit einem gebrauchten Ersatzteil ausgeführt wird und in einem solchen Fall die Frage der Gewährleistungsdauer eher kleinlich gehandhabt wird.

Ich möchte Sie daher sehr freundlich bitten, diese Entscheidung noch einmal zu überprüfen. Ich würde mich freuen, wenn ich bei einer sicherlich früher oder später anstehenden Neubeschaffung mit Überzeugung einmal mehr ein Produkt des Hauses Tanaka Siegler kaufen könnte, und bei meinen Kollegen und den Studenten unserer Universität nicht nur die technischen Eigenschaften Ihrer Produkte loben sondern auch mit Überzeugung von einem kundenfreundlichen Service berichten könnte. Ich würde mich über eine positive Bestätigung von Ihnen sehr freuen.

Ich bedanke mich für Ihre Zeit und Aufmerksamkeit und verbleibe

mit freundlichen Grüßen aus Aalen

(firma)
Prof. Dr. T. Nachname

Universität Aalen
- Technik und Wirtschaft-
Aalen University

Anschriften: Postfach 9999, 73428 Aalen
Brückenstraße 9, 73430 Aalen, Telefon: +49 (0) 73619999 Fax +49 (0) 73 61 99999

ALM-56

„9999975262“,1, 05.10.2006 14:05:08,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

aufgrund einer Störung (siehe Anlage) habe ich meinen Pocket Bloom N999 an Misonic zur Reparatur gesandt. Am 04.09.06 traf dieser bei Misonic ein. Nach drei Wochen rief ich die Hotline an um den Status zu erfahren, dort hieß es dass noch Ersatzteile fehlen und es noch 1-2 Wochen dauern könnte. Heute rief ich erneut an, mit dem Ergebnis das sich nichts getan hat, man wartet immer noch auf ein neues Mainboard, einen Reparaturtermin konnte man mir nicht nennen.

D.h. die Reparatur dauert nun fast 5 Wochen an, ein Ende ist nicht in Sicht. Ein Zustand der für mich nicht weiter akzeptabel ist. Für ein Gerät wie den Pocket Bloom, der ja gerade auch für den Einsatz im Business Umfeld gedacht ist, ist eine derart lange Reparaturzeit nicht akzeptabel. Angeblich ist das Mainboard nicht verfügbar!? Wie kann bei laufender Produktion dieses Gerätes ein Bauteil nicht mehr verfügbar sein? Lohnt sich überhaupt eine Reparatur, wenn derart zentrale Bauteile betroffen sind, oder wäre es nicht für alle Beteiligten das Beste, wenn Sie ein neues Gerät zurücksenden würden?

Ich habe mich unter anderem für Tanaka -Siegler entschieden, weil ich davon ausging, dass TSC für Qualität und guten Service steht. Das Gegenteil ist der Fall, fehlerhafte Produkte werden ausgeliefert und nur in unakzeptablen Zeiträumen repariert.

Ich erwarte von Ihnen eine zügige Reparatur und die Zusage eines Termins, an dem ich meinen Pocket Bloom in einwandfreiem Zustand zurückerhalte.

Mit freundlichen Grüßen

Michael Nachname

ALM-57

Aline Nachname
Almstr. 9

65183 Wiesbaden, den 20.11.2006

Aline Nachname, Almstr. 9, 65183 Wiesbaden
Tanaka Siegler Computers GMBH
z.Hd. Frau Zuname
Enten Str. 99
99610 Sömmerda

Sehr geehrte Frau Zuname,

Bezug nehmend auf Ihr Schreiben vom 13.09.06 möchte ich Ihnen verdeutlichen, dass ich keine Kulanzanfrage an Sie gestellt habe.

Ich mache Sie hiermit erneut darauf aufmerksam, dass Sie eine Ersatzpflicht für den Schaden an Ihrem Notebook trifft. Dieser Schaden beläuft sich auf 162,81 €.

Dass der Schaden am Notebook außerhalb der Garantie aufgetreten ist, ist mir bewusst. Jedoch geht es hier nicht um einen Ersatz aufgrund eines Garantiefalles.

Vielmehr haben Sie die Reparatur im Juli 2005 mangelhaft durchgeführt, was zu einem Schadenersatzanspruch führt. Dass dieses Jahr erneut Probleme an meinem Notebook aufgetreten sind, beruht einzig und allein auf der mangelhaften Reparatur. Dies wird Ihnen, wie schon gesagt, die Firma Russel bestätigen und geht auch aus der Rechnung, die ich Ihnen bereits in Kopie habe zukommen lassen, hervor.

Dass es so lange gedauert hat bis die losen Schrauben den Kurzschluss ausgelöst haben, beruht nur auf der Tatsache, dass ich das Notebook nicht mehr "herumgetragen" habe sondern es als Hauptcomputer in meiner Wohnung steht.

Ich fordere Sie deshalb auf mir den Betrag von 162,81 € bis zum 30.11.2006 auf mein unten stehendes Konto zu überweisen. Ansonsten halte ich mir weitere rechtliche Schritte vor.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Aline Nachname

Bankverbindung
Aline Nachname

Naussauische Sparkasse
BLZ 999 999 99
Kontonr. 999999999

ALM-58

Gitta Nachname

Pinien Straße 99
50321 Brühl
05.10.2006

Elektromark Köln Gross TV Hifi Elektro GmbH
Herrn Eugen Zuname
Martin Straße 99

50858 Köln-Marsdorf

**Tanaka -Siegler Mondeo WAI RV 302999 , Seriennummer 3902409999
Reparaturauftrag Nr. 143316/999999/154252/999999**

Sehr geehrter Herr Zuname,

„Elektro-Markt, ich bin doch nicht blöd“; ein einprägsamer Werbeslogan.

Als ich im Sommer 2004 einen neuen leistungsstärkeren PC benötigte, habe ich mich nach guter Überlegung für Ihr Unternehmen entschieden. Ich wollte einen zuverlässig arbeitenden Rechner und einen kompetenten Ansprechpartner bei eventuell auftretenden Problemen. Die Entscheidung fiel auf einen Tanaka -Siegler Mondeo zum Kaufpreis von 999,- Euro.

13 Monate lang tat das Gerät gute und treue Dienste.

Dann passierte es das erste Mal : Der Rechner ließ sich nicht hochfahren und bot nur einen dunklen Bildschirm. Da Rechner schon mal hängen bleiben, vertraute ich zuerst einmal auf die bewährte Technik des erneuten Hochfahrens. Mit Erfolg.
Im Dezember 2005 reagierte der Rechner aber nur noch mit Dunkelheit und Lüftergeräuschen und wurde von mir erst mal in ihre Reparaturannahme (Reparaturauftrag Nr. 999999 vom 21.12.05) gebracht. Nach über 4 Wochen konnte ich telefonisch in Erfahrung bringen, dass das Gerät wieder in Ordnung sei, die Fehlerbehebung wurde über Garantieleistung abgewickelt. Zu Hause installiert funktionierte er einige Tage, dann trat der Fehler wieder auf, verschwand wieder, bis der Bildschirm schließlich vollständig dunkel blieb.

Der nun folgende Reparaturauftrag (Nr.999999 vom 13.02.06) konnte wiederum nach knapp 4 Wochen abgeschlossen werden. Auch hier musste ich viele Telefonate führen, um zu erfahren wann der Rechner denn nun repariert sei.

In den Folgenwochen war ich beruflich viel unterwegs, in Ferien und der Rechner hatte erholsame Wochen. Wieder gefordert, reagiert er erneut in der leider bereits bekannten Art und Weise. Er blieb dunkel, ließ sich vielleicht beim dritten Versuch starten und gab dann schließlich vollends auf.

Beim dritten Reparaturauftrag (Nr. 159999 vom 17.08.06) traf ich in ihrem Servicecenter auf Ihrem Mitarbeiter Herrn Name. Ich habe nicht behauptet, das mich die Technik eines Rechners interessiert, es hat mich auch nicht wirklich interessiert wie die Fehlersuche erfolgen wird, ich habe eine umfassende und zufriedenstellende Instandsetzung und einen kompetenten, kundenorientierten Ansprechpartner erwartete.

Erhalten habe ich eine Belehrung darüber, dass Rechner aus diversen Teilen bestehen, ein Schwarzwerden tausende Ursachen haben können, man in Langzeitversuchen die Rechnerfunktionalität überprüfen würde und überhaupt die Techniker noch etwas anderes zu tun haben als nur den ganzen Tag auf „ihrem Arsch zu sitzen“ (Zitat).

Mein Einwand, dass sich aus meiner Sicht an dem eigentlichen Fehler nie etwas geändert hat, der Rechner monatelang wegen massiver Reparaturdauer ausgefallen ist und nicht zur Verfügung stand, ich mir privat einen Ersatz besorgen musste, wurde schnöde ignoriert.

Nein, ich müsste ja noch geradezu dankbar sein, wenn es dem hochspezialisierten Technikerteam gelinge, innerhalb der nächste 20 Arbeitstage das Gerät noch innerhalb der Garantiezeit zu reparieren.

Ich kann und möchte mir auch jetzt noch nicht vorstellen, dass ein solches Verhalten Ihren Vorstellungen über Kundenorientierung entspricht. Aber es spiegelt Ihr Unternehmen nach aussen wieder und wird von Kunden auch derart eahrgenommen und weitergegeben.

Am 12.09.06 (2 Tage nach Ablauf der Garantiezeit!) konnte ich den Rechner dann endlich abholen. Zu Hause installiert hielt er sich ganze 10 Stunden, um dann wieder schwarz zu werden.

Am 16.09.06 hat sich Herr Familienname wirklich redlich bemüht eine Lösung für einen absolut verärgerten Kunden zu suchen.

Unter dem Reparaturauftrag 999999 sollte mit Siegler über eine Gutschrift verhandelt werden.

Mir wurde zugesagt, dass ich innerhalb der Woche eine Rückmeldung erhalten würde. In den letzten 2 Wochen habe ich mich dann durch die diversen Telefonate gequält, weder Herrn Familienname noch Herrn Nachname erreichen können, nur ein Freizeichen oder ein Besetztton gehört oder aber einen Mitarbeiter gesprochen, der nicht Bescheid wusste.

Ein Servicecenter, das nicht erreichbar und aus Kundesicht nicht fähig ist zu reagieren und erfolgreich zu reparieren, ist betriebswirtschaftlich erfolglos und im Hinblick auf den Kunden kontraproduktiv.

Der Erfolg eines Unternehmens basiert auf vielen Säulen. Hohe Produktqualität, qualifizierte und kundenorientierte Mitarbeiter bedingen zufrieden Kunden, die weiterempfehlen und wiederkommen.

Wenn ein Gerät letztendlich 3 mal auf Garantie erfolglos repariert wurde, könnte ich Zweifel an ihrem Service-Center hegen oder einfach davon ausgehen, dass hier eine Art Fehler vorliegt, der sich nicht so einfach beheben lässt.

Die Automobilbranche würde nun zum Mittel der Rückrufaktion greifen und in ausweglosen Fällen zur Wandlung, Elektromark und Siegler zum Mittel des Aussitzens.

Fakt ist, dass ich einen PC erworben haben, der über 4 Monate nicht zur Verfügung stand, die Garantiezeit erfolgreich überschritten wurde und das Gerät augenscheinlich auch durch beliebig weitere Reparaturen nicht zuverlässig arbeiten wird.

Es dürfte ihnen nachvollziehbar sein, dass ich an diesem speziellen Gerät kein Interesse mehr habe, ich aber über einen funktionierenden PC verfügen möchte. Die Tatsache, dass mir bei einer Gutschrift 3% der Kaufsumme/Monat in Abrechnung gestellt werden sollte, kann ich nicht akzeptieren, da das Gerät über 4 Monate lediglich in ihrem Hause gealtert ist und von mir nicht genutzt wurde.

Es dürfte Ihnen verständlich sein, dass ich kein Interesse mehr daran habe, weitere Telefonate mit ihren Mitarbeitern zu führen. Vielmehr erwarte ich von Ihnen eine ungehende und zufriedenstellende Problemlösung.

[Firma]

ALM-59

„9999976948“ ,1.06.10.2006 06:13:14

Sehr geehrte Damen und Herren,

Im Dezember 2005 kaufte ich über den Siegler-Mitarbeitershop ein Poket Bloom 999N.
In Mai diesen Jahres ging das Display meines Poket Bloom nach nicht einmal 5 monatiger
Betriebszeit kaputt.

Da ich ein verschulden meinerseits hierbei ausschließe, liegt für mich hier ganz klar ein
Garantiefall vor.

Diesen meldete ich auch Ihrem Kundencenter. Leider wurde mir jedoch ohne Angabe von
Gründen die Garantieübernahme verweigert. Ich möchte Sie deshalb noch einmal bitten meinen
Fall zu prüfen und hoffe auf eine positive Nachricht.

Mit freundlichen Grüßen
Dan Nachname

ALM-60

„9999979348“ ,1,06.10.2006 10:53:44

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 11.08.2006 einen MILENA Trolley 99““ (SAP Nr. S29999-F999-L9) von Ihnen zugesandt bekommen.

Ich hatte diesen Trolley als AAA Mitarbeiter über das Netz bestellt.

Leider löst sich hierbei ein Laufrad au.

Daher hätte ich gerne einen Garantie-Fall angestoßen.

Leider fühlt sich zur Zeit weder jemand von der Tel.

01803 999 999

01803 999 999

01803 999 999

dafür zuständig.

Ich würde mich freuen, wenn Sie mir hier behilflich sein könnten.

Vielen Dank.

Mit freundlichem Gruß,

Matthias Nachname

Matthias Nachname

Siegler Business Services GmbH & Co. GOG

AAA D SOL SI 99

Projektmanager, Senior Consultant

ABC, RFID

Phone : +49 (89) 999 9999

Fax : +49 (89) 999 9999

Mobile : +49 170 9999999

Email : [mailto :Matthias.Nachname@mail.com](mailto:Matthias.Nachname@mail.com)>

ALM-61

ARTUR NACHNAME GMBH & Co. KG
THERESA-STR. 99
57577 HAMM/SIEG

Telefon: 02682/999999 Fax: 02682/999999 – e-mail:joernachname@mail.de

ARTUR NACHNAME GMBH & Co. KG THERESA STR. 99-57577 HAMM/SIEG

Einschreiben mit Rückschein

Firma

Tanaka Siegler Computers

z.Hd. Geschäftsleitung

Enten Str. 99

99610 – Sömmerda

7. Oktober 2006

**Unsere Kundennummer 120 999 999.
Ihre telefonische Beratung am 02.10.2006.**

Sehr geehrte Damen und Herren.

Am 02.10.2006 benötigten wir Ihre telefonische Beratung, weil unser Computer sich nicht bedienen ließ. Es erschien ein Hinweis „NTLDR fehlt“.

Um ca. 10 Uhr 30 rief unser Herr Nachname Ihre Hotline unter der Telefonnummer 01805 – 999 999 an. Er wurde sehr umfangreich von einem Ihrer Mitarbeiter angeleitet, bestimmte Funktionen auf der Tastatur auszuführen. Während dieser Aktion machte unser Herr Nachname Ihren Mitarbeiter wiederholt darauf aufmerksam, dass auf dem Computer sehr wichtige Daten gespeichert wären die nicht gelöscht werden dürften. Es gingen keine Daten verloren, war die Antwort, Der Herr empfahl dann ca. 45 Minuten zu warten und anschließend die Funktion zu prüfen. Bei Nachfrage nach seinem Namen gab er diesen mit „**Walter**“ an.

Um ca. 11 Uhr 30 rief Herr Nachname an und ihm wurde geraten eine zweite CD einzulegen. Diese Beratung wurde durch einen **Herrn Familienname** durchgeführt, der wiederum eine gewisse Zeit zur weiteren Bearbeitung der Reparatur ankündigte..

Um ca. 14 Uhr stellten wir dann fest, das die Daten gelöscht waren.

Herr Nachname rief an und errichte einen **Herrn Name**. Der bestätigte den Verlust.

Wir baten dann um Verbindung mit einem Vorgesetzten.

Es meldete sich **Herr Anderenachname**. Er behauptete, dass unter unserem Kundennamen keinerlei Einträge vermerkt wären, einen Herrn Werner gäbe es nicht in Ihrem Hause und

außerdem „waren wir alt genug um zu wissen, dass sein Unternehmen nur für Hardware und nicht für Software zuständig sei“. Wir fragten nach der Telefonnummer Ihres Unternehmens im Festnetz. Vergeblich, dies sei aus Datenschutzgründen nicht möglich.

Dann baten wir um Beratung wegen der notwendigen Datenrettung. Auch hierzu lehnte Herr Anderernachname jegliche Stellungnahme ab.

Während eines Gespräches am 05.10.2006. zwischen unserem Herr Nachnamezwei und Ihrem **Herrn Nachnamedrei** erfuhren wir, dass noch Notizen über den Vorgang vom 02.10.06 vorhanden wären.

**Nunmehr erwarten wir von Ihnen eine Stellungnahme bis spätestens
16.Oktober 2006.**

Wir werden die Hilfe unseres Anwaltes in Anspruch nehmen, sollten Sie uns nicht angemessen weiterhelfen.

(Vielleicht ist es für Sie interessant zu wissen, dass unser Unternehmen im Jahre 1998 von der Firma Siegler für 50-jährige Zusammenarbeit öffentlich ausgezeichnet wurde. Wir waren damals der größte Anbieter für Elektrohausgeräte im Westerwald.)

Mit freundliche Grüßen
(firma)

ALM-62

[Debajo de la respuesta de TSC a Herr Nachname]

Ser. Nr.: 3876899999

Sehr geehrte Damen und Herren!

Als ich mir einen Laptop für mein Studium zulegen wollte, wusste ich welches Fabrikat es sein musste: Tanaka -Siegler
Denn Sie ich dachte dass Sie den besten Service bieten.

1. Nach umwechseln von Batterie-Modus in Netzmodus oder umgekehrt konnte man die Symbole auf dem Desktop nicht mehr erkennen. Ich ruf Ihren Kundencenter an und Sie erneuerten die Grafikkarte.
Aber mein Laptop kam total verkratzt wieder. Mit ach und krach wechselte Siegler die zerkratzten Cover zu Weihnachten, als wäre ich selbst Schuld daran dass Sie meinen Laptop zerkratzten.

2. Mein Laptop kam auch jetzt wieder mit Mängel an. Mein Laptop hatte zwei Mängel.
* Den Bildschirm konnte ich nicht mehr quietschfrei auf und zuklappen
* Ein Papierstreifen wurde bei der Montage ausersehen draußen gelassen. Kann passieren, musste aber bei der Funktionskontrolle auffallen. Dies zeigt, dass wohl keine Funktionskontrolle stattgefunden hat.

Ich wollte meinen Laptop nicht mehr zurück zur Reparatur schicken, weil sich die Klausuren näherten, und weil der Laptop höchstwahrscheinlich ehe wieder mit anderen Mängel zurückkommen würde.

Außerdem dauert die Reparatur viel zu Lange (fast vier Wochen).

Letztens habe ich das Quietschen beseitigt. Die Klappe wurde einfach so mit den Schrauben festgeschraubt, obwohl man sie etwas hochdrückend festschrauben sollte um das Quietschen zu vermeiden. Bei einem Funktionstest wäre das wohl aufgefallen, wenn eine Funktionsprüfung stattgefunden hätte.

Und was das Papierstreifen angeht:

Ich möchte nicht den Bildschirm aufmontieren und somit eine Risiko eingehen, wobei ich den Bildschirm zerstören kann. Aber wenn Leute mich an der Universität oder auch privat fragen, was das ist, erzähle ich Ihnen wie gut Tanaka -Siegler mit seiner Service wirklich ist.

Ich hoffe dass überhaupt jemand diesen Kritik liest, und dass die Laptops nicht einfach auf die Schnelle repariert werden.

Fotos lege ich bei.

Mit freundlichen Grüßen

Ein Kunde

ALM-63

**Gerhard Nachname
Inn-Weg 9
65830 Kriftel a. Ts.
Tel. Pr.: 06192-99999
(Fa.: 06073-99/9999)**

Gerhard Nachname Inn-Weg 9 65830 Kriftel a. Ts.

Tanaka Siegler Computer GmbH
Vorstand
Enten Straße 99
99610 Sömmerda

Kriftel, den 08.10.06

Kundennummer: 120999999

Bearbeitungsnummer: 1221999999 vom 07.09.06 bzw schon früher per Tel.

Sehr geehrte Damen und Herren des Vorstands,

leider muß ich mich an Sie wenden.

Ich habe bei uns im „für-uns-Laden“ erst (03.04.06) ein LCD-TV Miranda V99, Seriennummer ZZZZ 009999 gekauft und am 10.08.06 einen weiteren LCD-TV Miranda V99-1 Seriennummer ZZZZ 049999.

Leider habe ich (nach dem letzten Kauf) festgestellt, dass bei dem neuen und bei meinem vorherigen LCD-TV die Lautsprecher bei einer bestimmten Frequenz anfangen zu Vibrieren. Dies wird meinem Gefühl nach schlimmer und ist sehr störend. Ich habe nun im „Für-uns-Laden“ gesehen, dass dies wohl schon öfter Reklamiert wurde, da neuerdings zumindest bei dem großen V99 nun „Richtige“ Lautsprecher eingebaut sind. Also, scheid meine Reklamation einen fundierten und bekannten Grund zu haben. Aus diesem Grund habe ich (vorerst) meine Reklamation zurückgezogen, denn ich bin der Meinung, dass zumindest in diesem Fall ein Austausch der Geräte auf die neue Version mit „Richtigen“ Lautsprecher erfolgen könnte. Denkbar ist evt. auch ein entsprechender Preisnachlaß um ein paar Zusatzlautsprecher zu kaufen.

Aus Kulanzgründen denke ich wäre dies ein gangbarer Weg, zudem ich zumindest noch, ein recht guter Kunder bin.

Es ist für mich nicht einsehbar, den Fernseher für ca. 10-14 Tage abzugeben, ohen Ersatz, für einen Konstruktions/Fertigungs-Fehler, der von mir nicht zu verantworten ist.

Leider kommt es in letzter Zeit fast bei allen Neuprodukten vor, dass Fehler festzustellen sind. Diese sind in erster Linie Softwarefehler die nicht durchdacht oder nicht zu Ende gedacht, sind. Auch bei diesem Geräten ist die Software nach meiner Meinung nicht ganz zu Ende gedacht und könnte in einigen Fällen verbessert werden. Das alles wird verursacht durch die neue allgemeine Siegler Firmenphilosophie (alles kürzen, alles ins Ausland usw.). In Zukunft werde ich stärker auf darauf achten, dass die Produkte aus Deutschland kommen und nicht nur einen Deutschen Namen haben! Auch wenn es teuer ist! Lieber etwas mehr zahlen, als hinterher den Ärger haben, also auch nächstens wieder beim „Fachmann“ kaufen, den der hat auch ein Ersatzgerät für den Notfall! Auch eine Rückgabe ist hier recht einfach, wenn man ein anderes Gerät mitnimmt.

Bitte um eine Rückantwort bis zum 23.10.06.

Mit freundlichen Grüßen,

(firma)

G. Nachname

Ps.: Dass Ihre „Beschwerde“-Rufnummer (01805999999) auch noch 0,12 c pro Minute kosten soll, ist ja wohl auch noch einen zusätzlichen Hammer.....! Als wenn der Kunde nicht schon genug Kosten und Ärger durch diese Fehler am „Hals“ hätte.

ALM-64

08/10 2006 11:53 FAX +49 6181 999999 DRK MAINTAL 001

Susanne Nachname
Freitagstr. 99
63505 Langenselbold

Tanaka SIEGLER
z. Hd. Frau Zuname

FAX 03634-9999999

Kunden-Nr. 120999999

08.10.2006

Sehr geehrte Frau Zuname,

ich möchte mich heute erneut mit einem Garantie Anliegen an Sie wenden.

Seit dem Kauf meines Milena M 1425 Gerätenummer 394999999 am 03. Januar 2005 habe ich immer wieder Probleme mit der Akkulaufzeit.
Das Gerät wurde auch schon mehrmals bei Ihnen geprüft und man hat versucht den Fehler zu beheben.

In der Anlage sende ich Ihnen die Unterlagen aus denen dies hervorgeht.

Zuletzt habe ich das Gerät am 08. August 06 über den Elektro in Gründau Lieblos zur Reparatur einschicken lassen. Der Akku war erneut nicht in Ordnung, zuletzt hat das Gerät der Akku gar nicht mehr erkannt.

Wie sich jetzt beim letzten Reparaturvorgang herausstellt, war/ist wohl das Motherboard für dies verantwortlich. Es ist wohl die Ursache gewesen, dass die Akkus immer wieder ihre Leistung verloren und nur eine kurze Lebensdauer haben. Mittlerweile habe ich bereits das 3. Akku im Gerät.

Ich bin der Meinung, dass – da das Gerät noch in der Garantie ist – es nicht gerechtfertigt ist, dem Kunden die Kosten für ein neues Akku zu berechnen, wenn letztlich das Motherboard für den Defekt verantwortlich ist. Im Electromark ist man mir soweit entgegengekommen, dass ich nur 50% der Summe für das Akku zahlen musste.

Die Enttäuschung über die Unzuverlässigkeit des Gerätes, die ständige, wiederholte Einsendung zur Reparatur stimmt mich traurig und stärken das Vertrauen in die Marke Tanaka Siegler nicht!

Ich bitte um Prüfung, ob im Rahmen der Kulanz die Kosten für den Akku von Ihnen übernommen werden können.

Vielen Dank
Mit freundlichen Grüßen
(firma)
Susanne Nachname

Anlage:
Rep. Auftrag 03.01.2005
Unterlagen Misonic Aug/Sep 05, Schreiben Frau Zuname Aug 05
Rep-AG Aug 06, Rep-Rechnung Sep 06
Lieferschein Misonic Sep 06,

ALM-65

Clausthal, d. 09.10.06

Bernd und Sabine Nachname
Ballenweg 9a
386778 Clausthal - Zellerfeld

An
Tanaka Siegler Computers
Beschwerdemanagement
Enten Straße 99
99610 Sömmerda

Betr.: Seriennummer 3940999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachdem an unserem Rechner (Mondeo ZZ 999 9 999 ZZ) in diesem Sommer bereits zum zweiten Mal innerhalb eines Jahres das Mainboard getauscht werden musste, stellten wir fest, dass wir keine CD's mehr brennen konnten. Unser Laufwerk konnte zwar bespielte CD's lesen, aber keine neuen unbespielten erkennen.

Nach telefonischer Rücksprache mit Tanaka Siegler, tauschte der Protis Kundendienst dann das

-2-

Laufwerk aus. Leider war der Schaden damit aber nicht behoben.

Der Herr vom Kundendienst riet uns, uns nocheinmal mit Ihnen in Verbindung zu setzen. Mit dem Versprechen das Problem schnellst möglich zu beheben warteten wir weiter ab.

Zu unserem Erstaunen kam dann, kurze Zeit später ein weiterer Herr vom Protis Kundendienst, der unser zwei Wochen altes Laufwerk noch einmal durch ein neues ersetzte. Aber auch dieses Laufwerk konnte keine unbespielten CD`s erkennen. Nun telefonierte der Herr von Protis persönlich mit ihrer Hotline. Uns wurde angeboten ein update per e-mail zu schicken. Doch auch diese (mehreren) Versuche schlugen fehl. Unser Gesprächspartner bei Tanaka Siegler war die meiste Zeit Herr Dirk Familienname. Er machte uns dann auch den Vorschlag, den Rechner bei Ihnen im Werk zu begutachten, um den Fehler zu finden.

Nach langem Überlegen entschlossen wir uns, dem zu zustimmen. Unser Problem war allerdings, dass wir nicht mehr über das original Verpackungsmaterial verfügten. Das wäre aber kein Problem, so Herr Familienname, da wir vor der Abholung Verpackungsmaterial zugeschickt bekämen. Wie Sie der Anlage entnehmen können, sollte der Rechner also am 18.09.06 nach

14.00 Uhr bei uns abgeholt werden und im Vorfeld sollten wir das Verpackungsmaterial bekommen. Am 13.09.06 hatten wir eine Zustellnachricht von GGG im Briefkasten. Wir dachten, dass es das Verpackungsmaterial sei. Wir verständigten GGG, die Lieferung am folgenden Tag bei unsern Eltern (ein Haus weiter) abzugeben. Zu meinem Erstaunen rief mich meine Mutter am nächsten Tag auf der Arbeit an, der GGG Bote wollte einen Monitor abholen. Da unser Monitor aber tadellos funktioniert mußte dieser Auftrag storniert werden. Es folgten dann weitere (teure) Telefongespräche mit Tanaka Siegler. Keine Sorge, alles würde geklärt. Natürlich würden wir das Verpackungsmaterial und einen neuen Abholtermin bekommen.

Am 20.09.06 überraschte mich ein weiterer Anruf meiner Mutter auf der Arbeit. Der GGG-Bote hätte bei Ihr geklingelt und wolle den Rechner mitnehmen. Telefonisch bat ich den Boten, die Verpackung bei meiner Mutter zu lassen, damit ich den Rechner verpacken könne und er ihn am nächsten Tag mitnähme. Leider war dies nicht möglich, weil er den Auftrag „Abholen“ hatte.

Verzweifelt setzte ich mich noch einmal mit Tanaka Siegler in Verbindung, um einen anderen Termin zu vereinbaren.

Mir wurde versichert, der Rechner würden am 21.09.06 abgeholt. Ich erkundigte mich, ob es möglich sei, den Rechner bei meinen Eltern zu deponieren, um ihn dort abholen zu lassen. Ja, dass sei überhaupt kein Problem.

Natürlich wurde der Rechner am 21.09.06 nicht abgeholt.

GGG kam völlig unerwartet am 22.09.06. Der GGG - Bote verpackt den Rechner in dem mitgebrachten Verpackungsmaterial und nahm ihm mit. Erleichtert hofften wir, dass nun alles seinen Gang nähme.

Am 27.09.06 erkundigte ich mich bei der Firma Misonic, ob schon etwas mit unserem Rechner passiert sei. Die Dame teilte mir mit, dass der Rechner zur Begutachtung zu Tanaka Siegler gebracht worden sei. Also rief ich jeden zweiten Tag bei Ihnen an. Ich erhielt immer nur die Antwort, wir können noch nichts genaues sagen. Umso erstaunter war ich, als ich am 09.10.06 erfuhr, der Rechner sei wieder bei der Firma Misonic und es wäre ein Kostenvoranschlag veranlasst worden. Auf die Frage, warum ich bei einem Garantiefall einen Kostenvoranschlag bekomme, wurde ich an Misonic verwiesen.

Nach einem weiteren (teuren) Telefongespräch erfuhr ich dann, dass unser Rechner anscheinend

völlig demoliert bei Misonic (oder Siegler) angekommen sei und das es ja nun kein Garantiefall mehr wäre.

Es folgten weitere endlose Telefongespräche, bei denen mir auch niemand sagen konnte, warum wir nicht sofort über den Zustand unseres Rechners informiert wurden.

Jetzt haben wir herausgefunden, das die Firma Misonic uns über e-mails kontaktiert hat. Leider gehören wir aber zu den Leuten, die nur einen Rechner zu Haus haben, so daß wir gar keine e-mails abrufen konnten.

Zusammenfassend kann ich Ihnen nur sagen, dass wir einen völlig intakten Rechner mit einem „kleinen Software-Problem“ auf Ihr Anraten hin in Ihre Hände gegeben haben.

Es ist deshalb eine Frechheit uns diesen Kostenvoranschlag zu schicken.

Des weitern ist es eine Frechheit, dass es bei unseren zahllosen Anrufen keiner von Ihnen für nötig gehalten hat uns sofort über den Zustand unseres Gerätes zu unterrichten.

Wir möchten Sie auch darum bitten den Schadensfall mit der Firma GGG zu verhandeln, denn auch der best möglich eingepackte Rechner geht kaputt, wenn er nicht sachgemäß transportiert wird.

Wir möchten Sie daher bitten unseren Rechner schnell, und natürlich kostenlos, zu reparieren. Sollten wir uns in dieser Angelegenheit nicht einig werden, scheuen wir uns nicht einen Rechtsanwalt einzuschalten.

Bitte teilen Sie uns die weitere Vorgehensweise schriftlich (nicht per e-mail) mit. Vielen Dank für Ihre Mühe.

Mit freundlichen Grüßen

B. Nachname

(firma)

ALM-66

Abs. Bernd Nachname
Freund Str. 9
02827 Görlitz

Görlitz den 09.10.06

Ger. Nr. YSNA009999

Werte (r) Dame/Herr

Am 17.02.05 kaufte ich das Notebook MILENA 9999 A64 9999+ VL zm Preis von 1.299,00 bei MEXMER in Görlitz.

Zu Anfang funktionierte der Rechner zu meiner vollsten Zufriedenheit. Nach etwa zwölf Monaten gab es aber erste Probleme. Oft stürzte der Rechner ab und der Monitor blieb dunkel. Deshalb brachte ich ihn zu MEXMER zurück, damit der Fehler behoben wird.

Das war am 13.02.06. Nach drei Wochen bekam ich das Gerät zurück mit der Aussage, er funktionierte wieder richtig.

Die Werkstatt in Sömmerda hatte laut Rechnung das MB gewechselt.

Der Funktionstest sei erfolgreich gewesen. Doch sehr lange dauerte es nicht und der Fehler trat erneut auf.

Am 05.05.06 brachte ich das Notebook erneut zu MEXMER mit der Bitte um Reparatur.

Am 22.05.06 erhielt ich es wieder zurück-angeblich repariert.

Wieder hatte man das MB gewechselt und einen Funktionstest durchgeführt.

Bereits nach kurzer Zeit stellten sich die Probleme wieder ein. Diesmal aber gab es zu den bereits bekannten Fehlern weitere.

Diesmal musste ich auch auf Teile der Original Software verzichten.

Wieder brachte ich das Notebook zu MEXMER um es in Ordnung bringen zu lassen, das war am 17.07.06.

Jetzt wurde MB; PD und ODD gewechselt und der Rechner sollte wieder voll funktionstüchtig sein.

Aber es stellte sich heraus, dass auch dieser Versuch der Reparatur des Notebooks nicht erfolgreich war.

Am 22.08.06 gab ich das Notebook an MEXMER zurück und verlangte die Rückerstattung des vollen Kaufpreises.

Dies wurde mir verweigert mit dem Hinweis, dass das Notebook zum Hersteller geschickt werden müsse.

Nach mehreren Wochen wurde mir mitgeteilt, dass ich keinen Anspruch auf die volle Höhe des Kaufpreises hätte, da ich den Rechner etwa ein Jahr ohne Einschränkungen nutzen konnte. Mir wurde eine Rückzahlung in Höhe von 58% des Kaufpreises genannt. Damit bin ich nicht einverstanden. Ich bin der Meinung, dass ein Computer für 1.299,00 länger ohne Probleme funktionieren müsste.

Auch stellt sich die Frage, ob die Reparaturen bzw. der Austausch der Teile wirklich durchgeführt wurden. Die Funktionsprüfungen können nicht ordnungsgemäß gewesen sein, denn sonst hätte man mir den Rechner so nicht zurück gegeben. Ich hatte gehofft, für mein Geld ordentliche Qualität als Gegenwert zu erhalten, aber es ist leider ein großer Unterschied zwischen den Versprechungen der Werbung und der geleisteten Arbeit.

Unter Garantieleistungen verstehe ich etwas anderes. Zumal die oben genannten Schäden nicht durch mich verursacht wurden.

Ich hoffe auf eine Reaktion Ihrerseits und behalte mir weitere Schritte in dieser Sache vor.

Mit freundlichen Grüßen
(firma)

ALM-67

Kristin Nachname
Rosenplatz 9a
02957 Weißkeißel

, den 09.10.2006

Tanaka Siegler Computers GmbH
Service Operations
Enten Strasse 99
D-99610 Sömmerda

MILENA A9999 Ser. Nr. 3710999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 18.08.2003 das o. g. MILENA Notebook für 999,-€ gekauft. Ende Oktober 2004 mussten in Rahmen der Garantie Prozessor und RAM erneuert werden. Im Juli 2006 ließ sich das Gerät wieder nicht starten und laut beiliegendem Kostenvoranschlag wären Reparaturkosten von ca. 690,-€ angefallen.

Ich bin Studentin und hatte das Notebook von Tanaka Siegler gekauft mit der Überzeugung, dass es sich um ein Gerät mit hoher Qualität und Zuverlässigkeit handelt, mit dem ich während meiner 5-jährigen Studienzeit arbeiten kann.

Es ist für mich nicht nachvollziehbar, wie es innerhalb von nicht einmal 3 Jahren zweimal zum Totalausfall kommen kann.

Ich bitte Sie um Prüfung, ob im Rahmen der Kulanz ein Austausch oder eine kostenfreie Reparatur möglich ist.

Falls Sie diese Entscheidung nicht allein treffen können, bitte ich um Weiterleitung an die entsprechende Stelle.

Mit freundlichen Grüßen
(firma)
Kristin Nachname

Anlagen: Kopie von Kostenvoranschlag, Garantiereparatur, Quittung vom Kauf

ALM-68

„9999991379“ ,1,09.10.2006 15:42:41

Sehr geehrte Damen und Herren,

anbei schicke ich ihnen mein Auftragsschreiben mit bisherigem Verlauf der zwei, leider erfolglosen Reparaturen, durch Ihre Vertragswerkstatt Misonic. Ich habe das Gerät am heutigen Tag (09.10.2006) zum dritten Mal bei Elektromark in Viernheim eingeschickt und hoffe, dass das Problem mit dem lauten Lüfter schlussendlich behoben wird.

Außerdem finde ich es sehr fragwürdig, dass auf Anfragen des Händlers, in diesem Fall der Elektromark in Viernheim, der auf der Händlerhotline angerufen hatte, keine konstruktiven Vorschläge zur Lösung des Problems vorgeschlagen wurden und es schlichtweg unter den Tisch fallen gelassen wird, dass der Kunde, in diesem Fall ich, unzufrieden ist.

Vielleicht finde ich bei Ihnen einen Ansprechpartner, der sich für mein Problem interessiert.

Ich bitte um Antwort

Mit freundlichen Grüßen

Anja Nachname

ALM-69

„9999989871“,1, 09.10.2006 13:34:48,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor noch nicht einmal einem Jahr habe ich mir eine mobile Navigationslösung von Tanaka Siegler (Pocket Bloom N999) gekauft. Dieser ist defekt, weshalb ich meinen Garantieanspruch geltend gemacht habe. Ihr Servicepartner Bitronic akzeptiert diesen berechtigten Anspruch leider nicht. Anbei übersende ich Ihnen mein Schreiben an Misonic.

Ich bitte um Stellungnahme.

Mit freundlichen Grüßen

Tos Consult Group IT Services GmbH
Thomas Nachname, Fachinformatiker Anwendungsentwicklung
Klangstraße 99
80469 München / Germany

e-Mail: Thomas.nachname@mail.de
www.web.de

Tel.: +49 89 999999-99

ALM-70

Claudia Nachname
Griesstr. 9 a
90579 Langenzenn

, den 10.10.2006

An Siegler Computersysteme
Enten Str. 44

99610 Sömmerda

Kundennr. 129999

Auftragsnr. 299999

Auftragsdatum: 04.09.2006

(weitere Daten: siehe Anlage – Kopie Lieferschein)

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich nehme Bezug auf o.g. Auftrag. Gleich nach Erhalt meines Laptops nahm ich nach mehreren Anläufen Kontakt mit Misonic Sömmerda, Service-Nr 0180-9999999, auf. Ich schilderte mein Anliegen. Der Mitarbeiter konnte mir jedoch nicht weiterhelfen, da an diesem Tag kein Zugriff auf die Datenbank möglich war. Er gab mir deshalb Ihre Adresse. Ich bitte um folgende Fehlerbehebung:

1.

Der Laptop lässt sich nicht korrekt schließen, an der linken Seite steht er sozusagen ab. So habe ich meinen Laptop nicht in Auftrag gegeben. Dieser Fehler ist jetzt neu!!!! Ich kann das nicht nachvollziehen, wie man so etwas nicht sehen kann und mir man den Laptop so zurückschickt!

2.

Frage:

Bekam mein Laptop eine neue Abdeckung? Diese ist nicht die ursprüngliche!!!! Fall es sich um eine neue handelt, dann ist es aber auf keinen Fall eine neue. Es existieren schon Kratzer darauf. Wenn eine Abdeckung ausgetauscht wird, dann erwarte ich eine Originalabdeckung. Falls es sich um meine alte Abdeckung handelt, dann ist an der Oberfläche etwas gemacht worden. So eine raue Oberfläche hatte ich niemals.

3.

Sämtliche Daten von mir sind nicht mehr auf meinen Laptop. Ich wurde nicht gefragt, ob ich einverstanden bin mit einer Löschung. Mir wurde **k e i n e** Gelegenheit gegeben, mir meine Daten zu kopieren.

Ich muss hierzu keine weiteren Ausführungen machen, was ich jetzt für ein Problem habe!!!!

Ich gab den Auftrag (Fehlerbeschreibung; ich wusste ja nicht, was es für eine Ursache hat) über eine Hotline telefonisch auf und habe **ausdrücklich** danach gefragt, wie das mit den Daten ist. Der Herr, dessen Name ich **l e i d e r** nicht mehr weiß, erklärte mir, ich solle meine Laptop erst einmal reinschicken, dann würde die Ursache abgeklärt werden und man würde sich mit mir in Verbindung setzen. Uns es würde 1 – 2 Wochen dauern. Nichts dergleichen ist passiert.

Ich bin zu tiefst enttäuscht über diese Vorgehensweise und erwarte, dass man sich bezüglich diese Problemes schnellstens mit mir in Verbindung setzt (Tel. 09101/999999 oder 0173/9999999).

Diese erbrachte Leistung (Garantieleistung) wird so nicht akzeptiert von mir.

Hochachtungsvoll
(firma)

ALM-71

Fritz Nachname
Gürtelberg 9 b
94036 Passau
Tel.: 0851/9999999

Passau, 10.10.06

Tanaka Siegler Computer GmbH
Beschwerdemanagement
Enten Strasse 99

99610 Sömmerda

Reklamation

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 26.10.04 bei Pec Exert in Passau ein Notebook TSC Milena Z 9999 im Neupreis von 1249 Euro gekauft.

Im März ging das Gerät kaputt und es wurde von Tiv zu TS geschickt. Nach 3 Wochen bekam ich das Gerät repariert zurück (Lieferschein Nr. 959999).

Am 18. Mai 06 hab ich das Gerät wieder wegen eines Gehäusebruches einschicken lassen und die Reparatur hab über 8 Wochen gedauert. Ich bekam das Gerät (Lieferschein Nr. 999999) mit Cover und Touchpad getauscht zurück. Firma TS hat noch „BIOSdefaults“ geladen.

Daraufhin hatte das Gerät erhebliche Mängel wie z.B.

SD-Slot war funktionslos

Ständig USB-An-Abmeldetöne

Rauschen der Boxen,

Gerät schaltet sich ohne Grund einfach ab usw...

TIV hat das Gerät wieder eingeschendet. Und nach 3 Wochen bekam ich das Notebook dann auch wieder zurück. Leider waren die Fehler nicht behoben und das Gerät funktionierte nur sehr eingeschränkt, besser ging plötzlich gar nicht mehr.

Daraufhin hat TIV die Rücknahme angeboten, und mit Tanaka -Siegler Kontakt aufgenommen. Jetzt wurde mir mitgeteilt, dass wir ein Wert von 43% des Neupreises erstattet wird. Dies finde ich aber als etwas wenig, da ich nur etwa 16 Monate fehlerfrei mit dem Gerät arbeiten konnte. Die Restliche Garantiezeit war ich auf Warten während der Reparatur und hin-und herfahren zwischen TIV und Wohnung beschäftigt. Die Wartezeit während der Reparaturen war in diesem Jahr über 12 Wochen.

Wenn ich bei einer Lebensdauer von 5-6 Jahren bei einem Laptop ausgehe, und ich das Gerät gerade mal 16 Monate verwenden konnte, finde ich eine Rückerstattungssumme von 43 % geradezu lächerlich. Ich bitte Sie um Antwort auf dieses Schreiben und falls nötig geben Sie mir einen Ansprechpartner für meinen Anwalt.

Ich bedanke mich für Ihre Hilfe
(firma)

Fritz Nachname
Anlagen

ALM-72

10-OKT-2006 21:45 NICOLE NACHNAME 02131/9999999 S. 01

Nicole Nachname Neuss, 10.10.2006
Mars Str. 41
41464 Neuss
Tel.: 0177/9999999
Fax: 02131/9999999
Email: nicole.nachname@mail.de

per Fax an:

Tanaka Siegler Computers GmbH
-Kulanzabteilung-

80807 München

Notebook MILENA L9999

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 11.02.2006 habe ich das o.g. Notebook im Elektromarkt gekauft und war bis jetzt auch sehr zufrieden damit. Anfangs hielt der Akku ca. 2 Stunden, nur mittlerweile hält er maximal noch 20 Minuten, was ich für ein 8 Monates altes Gerät nicht normal finde!

Ich habe bereits mit Ihrem Technischen Support telefoniert und leider erfahren müssen, daß die Garantie eines Akkus nur 6 Monate beträgt und somit abgelaufen ist.

Ich finde es nur sehr enttäuschend, daß bei einem Markengerät nach 8 Monaten der Akku defekt ist bzw. massiv an Leistung nachlässt, dies spricht ja nicht gerade für Qualität und macht auch keine Werbung für Ihr Unternehmen! Zumal in der Produktbeschreibung meines Notebooks mit einem leistungsstarken Li-Ion-Akku mit bis zu 2,2 Stunden Laufzeit geworben wurde!

Ich habe Ihnen die Originalrechnung sowie die Seriennummer des Notebooks als Anlage mitgefaxt.

Ich hoffe, daß Sie mir bzgl. des defekten Akkus irgendwie entgegenkommen können und verbleibe mit freundlichen Grüßen

(firma)
Nicole Nachname

2 Anlagen

ALM-73

10. Okt. 2006

12:17

+49 8363 99999

Nr. 9999

S. 1

MGA MEMBER OF THE
GILTER GROUP**FAX**

An / To	<u>Reklamationsabteilung</u>
Firma / Company	<u>Tanaka -Siegler Computer</u>
Fax	<u>0180 9999999</u>
Von / From	<u>Lukas Nachname</u>
Tel.:	<u>+49(0)8363 99-9999</u>
Seiten / Pages	<u>2</u>

DMG Service Mäsen
Gontan GmbH
Tier Str. 85
87549 Pfronten
Tel. +49 (0) 8363 99-9999
Fax +49 (0) 8363 99-9999
www.web.com

Date 10.10.2006

Betr. Tanaka -Siegler Lifebook Z9999

Sehr geehrte Damen und Herren,
Seit einiger Zeit statten wir unsere Servicetechniker mit Notebooks von Tanaka Siegler aus.
Beginnend mit der Lifebook Serie Z9999 bis inzwischen C9999.
Bis vor kurzer Zeit, sind wir auch davon ausgegangen, dass wir mit Tanaka Siegler die bessere
Wahl getroffen hatten, obwohl von unserer Konzernzentrale Notebooks eines anderen Herstellers
vorgegeben waren.

Auf unsere Initiative und Empfehlung wurde inzwischen auch bei unserer Konzernzentrale die
Vorgabe geändert und es werden Konzernweit Notebooks von Tanaka Siegler beschafft.

Inzwischen sind unserer Erfahrungen allerdings nicht mehr so gut.

Von den 28 Stück Lifebooks der Serie Z9999 sind bereits 6 Stück mit genau dem selben
Fehlersymptom zur Reparatur gegangen. Teilweise wurde dies auch in Kulanz abgewickelt,
teilweise haben wir für die Reparatur bezahlt.

Fehlerbeschreibung: Das Notebook lässt sich nicht einschalten. Lediglich der Lüfter läuft kurz an
und der Bildschirm bleibt schwarz. Dies tritt sehr wiederholt auf –kann sein dass das Gerät
zwischen durch mal wieder läuft, aber das ist meist von kurzer Dauer.

Seriennummern der betroffenen Geräte:

BDM999991
BDM999992
BDM 999993
BDM999994
BDM999995
BDM999996

Wenn ein und dasselbe Fehlerbild an so vielen Geräten auftritt, dann kann es sich doch nur um einen Serienfehler handeln.

BDM999991 und BDM999992 wurde repariert, kamen zurück und der Fehler war gleich wieder da. Daraufhin haben wir die Geräte wiederum zur Reparatur geschickt. Dort konnte der Fehler nicht nachvollzogen werden, woraufhin ich mit Ihrem Reparaturpartner dahingehend geeinigt habe, dass er mir die Geräte wieder zurückschickt. Prompt war der Fehler nach einer Woche wieder da.

BDM999993 und BDM 999994 sind jetzt schon seit mehr als 8 Wochen bei der Reparatur und wir werden immer nur darüber informiert, dass die Base Units von Siegler nicht lieferbar wären.

Wir haben also seit Mitte-Ende Juli vier dieser Notebooks bei der Reparatur!!!!

Zugegeben sind die Geräte nicht das Neueste auf dem Markt, aber es kann doch nicht sein, dass wir bei Tanaka -Siegler Notebooks davon ausgehen müssen, diese nach spätestens 3 Jahren ersetzen zu müssen.

Momentan muss ich die vier Geräte ersetzen, da die Angelegenheit schon etwas kostenintensiv ist. Stellen Sie sich einfach vor, wir schicken einen Servicetechniker nach Übersee und sein Notebook funktioniert nicht. Bzw. haben wir momentan Servicetechniker, die wir nur begrenzt einsetzen können, da ihr Gerät bei der Reparatur ist.

Ich möchte Sie dringend darum bitten, die Base Units für noch offenen Geräte schnellstmöglich an die Fa. EDV Pemcos in Memmingen zu liefern. Wenn wir die Sache nicht bald erledigen können, dann werde ich meine Empfehlung bei unserer Konzernzentrale in Zukunft anders gestalten.

Mit freundlichen Grüßen

(firma)

Lukas Nachname

ALM-74

Von: IBT Nachname [\[mailto:jens.nachname@mail.de\]](mailto:jens.nachname@mail.de)
Gesendet: Dienstag, 10. Oktober 2006 09:32
An: service.operations@tanaka-siegler.com
Betreff: Reparatur Milena A9999G

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Juni diesen Jahres habe ich ein Notebook vom o.g. Typ bei Markonline erworben. Leider ist die Anzeige jetzt defekt.

Die Serien-Nr. des Gerätes ist SAo999999.

Da es sich um ein Gerät für Privatanwender handelt, käme nun der Collect&Return-Service in Frage.

Ich bin freiberuflich als Ingenieur tätig und nutze dieses Notebook beruflich. Ein Verzicht auf das Gerät von ca. zwei Wochen würde mir einen beträchtlichen finanziellen Schaden verursachen.

Über Ihr Internetportal, habe ich die Adresse eines Servicepartners der TSC in meiner Nähe gefunden. Dieser könnte doch eine Diagnose stellen und entsprechende Ersatzteile ordern. In der Zwischenzeit kann ich das Notebook zumindest im Büro über einen externen Monitor weiter benutzen, so dass die Reparaturzeit / Ausfallzeit für mich nur 1 oder max. 2 Tage betrüge. Leider sind dem Servicepartner durch die Servicebedingungen von TSC die Hände gebunden. Auch Ihre Hotline konnte mir da nicht weiterhelfen, außer mit dem Rat, mich an Sie zu wenden. Ich würde für die Zeit der Reparatur auch kein Ersatzgerät in Anspruch nehmen wollen, solange die Reparatur nur max. 2 Tage dauert. Der erwähnte Servicepartner ist die Natas AG, Annestraße 99 in 12681 Berlin.

Ich bitte Sie höflichst, mich in dieser Situation zu unterstützen und nicht hängen zu lassen. Ich bin auf mein Notebook bei meiner täglichen Arbeit angewiesen und hoffe auf Ihre Hilfe!

Für eine schnelle Antwort wäre ich sehr dankbar.

Mit freundlichen Grüßen

Jens Nachname
Dipl. –Ing. (FH) Verfahrenstechnik

Ingenierbüro InAuT
Jens Nachname & Carsten Zuname GbR
Dornstraße 99
15827 Blankenfelde

Telefon 03379 / 999 99 99
Telefax 03379 / 999 99 99
Funk 0163 / 999 99 99
Internet www.web.de
E-Mail jens.nachname@mail.de info@mail.de

ALM-75

Email Adresse: joerg.nachname@mail.com
Request Type: Anregungen und Hinweise

Guten Tag, ich möchte mich über einen Call Center Mitarbeiter ihrer TSC Support (01803/999999) beschweren. Mit folgendem Anliegen hatte ich mich am 02.10.06 gegen Mittag vertrauensvoll an die Hotline gewandt: Seit Anfang an musste ich bei meinem TSC Laptop feststellen, dass die Akku-Kapazität (Akku-Pack: 255-3s 4400-s1s1; modell 255/999 Series) zu wünschen übrig lässt. Ich dachte, mit der Zeit wird die stattfindenden Ladezyklen besser, doch spätestens nach 30 bis 45 Minuten muss das Netzkabel verwendet werden. Die in der Anleitung erwähnten Stunden habe ich nie erreicht. Nun stellte ich die Frage, wie ich das Problem lösen kann und ob evtl. ein defekter Akku vorliegen könnte? Der CC Mitarbeiter verlangte wieder Serien- noch Modellnummer und fragte nur, wann ich den Laptop gekauft hätte. Nach meiner Auskunft sagte der Mitarbeiter nur „Ein Akku-Problem gab es mal, aber ihr Akku ist bestimmt nicht dabei. Die Aktion würde schon länger zurückliegen.“ Fragen oder weitere Auskünfte wurden nicht aktiv eingefordert, so dass ich aktiv sein musste. Aufgrund meiner Nachfrage, dass zur Zeit einige Hersteller Akkus aufgrund von Fehlern zurückforderten, wurde mir mit folgender und unverschämter Antwort entgegnet „Sie brauchen jetzt nicht versuchen, mit irgendwelchen Tricks an einen Ersatzakku zu kommen.“ Als ich daraufhin den Mitarbeiter sagte, dass diese Aussage anmaßend sei und gerade nochmals nach anderen Lösungen fragen wollte, wurde das Gespräch einfach beendet. Somit liegt mir leider kein Name des Herren mehr vor und es blieb mir nichts anderes übrig erneut bei Ihrer kostenpflichtigen Hotline anzurufen. Danach hatte ich den Mitarbeiter H. Zuname am Telefon, der entsprechend lösungsorientiert an das Problem (Garantie Ersatzteilvertrieb, etc.) ging. Ich nehme an, es ist schwer ohne Namen Klarheit zu schaffen, aber ich bitte dennoch um Prüfung und kurze Rückmeldung. Danke und Grüß

ALM-76

„9999996172“,1, 10.10.2006 12:19:07,“

Jörg Nachname
9-99-9 Otusai
Sate-ku
Tokyo, Japan
eMail: joerg@nachname.net

An
Service.operations@tanaka-siegler.com

Kopie an:
Tanaka -Siegler Computers GmbH
Geschäftsführung
Enten Straße 99
99610 Sömmerda

Tokio, 6.10.2006
Kundennummer 999999
Letzte Auftragsnummer 999999 (Misonic Sömmerda)

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 29.5.2006 hatte ich mein Notebook Milena M9999 bei Ihnen zur Reparatur in Auftrag gegeben. Es ging um den sporadischen Ausfall der Hintergrundbeleuchtung.

Mit einiger Verzögerung und Kommunikationsschwierigkeiten mit Ihrer Hotline habe ich es dann am 29.6.2006 wiederbekommen.

Nun, etwa drei Monate nach der Reparatur, tritt derselbe Fehler schon wieder gehäuft auf, obwohl es nur am Schreibtisch benutzt wurde und nicht herumgetragen wurde.

Da der Fehler offensichtlich nicht richtig behoben wurde und ich schon bei der letzten Reparatur die Transportkosten nach Japan übernehmen musste, erwarte ich, dass sie nun die Transportkosten übernehmen, oder eine Reparatur per Garantie bei Tanaka in Japan organisieren.

Nachdem ich zuerst sehr zufrieden mit dem Gerät war, werde ich nun zunehmend enttäuscht. Bitte teilen Sie mir mit, wie Sie die notwendige Garantiereparatur organisieren wollen.

mit freundlichen Grüßen,

Jörg Nachname

ALM-77

„9999901673“ ,1,11.10.2006 10:19:46

Sehr geehrte Damen und Herren,

soeben habe ich mit der ServiceHotline von Siegler telefoniert, die mich an Sie weitergeleitet haben.

Vor einiger Zeit habe ich mein Notebook noch innerhalb der Garantiezeit bei Ihnen eingesandt. Nachdem ich den Laptop zurück erhalten habe, lief alles einwandfrei, bis auf, dass sich das Notebook gelegentlich einfach ausschaltete. Besonders nach minimalen „Erschütterungen“, wie Mausclick...Ich habe dann von der ServiceHotline Tipps bekommen, woran es liegen könnte... Jedenfalls hat es sich nun überhaupt nicht verbessert...ganz im Gegenteil. Ich tippe und plötzlich geht es einfach aus, ich kann das Notebook danach gleich wieder starten, aber kurz danach geht es wieder aus.

Was kann ich nun tun? Da dieser Fehler erst seit der Reparatur besteht und ich seit knapp einem Monat aus der Garantiezeit bin?

Kaufdatum 27.8

Seriennummer: 3834999999

Vielen Dank für ihr Hilfe,
Mit freundlichen Grüßen,
Christine Nachname

ALM-78

11/10 06 MI 09:34 FAX +49 7121 99999999 PTI RAVENSBURG 001

Günter Nachname Reutlingen, den 11.10.06
Jochenstr. 99
72770 Reutlingen
Tel. 07121/999-9999

Widerspruch

Betreff: PC Tanaka Siegler Mondeo 999
Serien-Nr. 3749999999

Hiermit erhebe ich Einspruch gegen Ihre Antwort vom 04.10.06.
Ich bitte nochmals um genauere Überprüfung des Vorgangs,
Fehlerstatistik... usw., zudem Ihre Recherche sehr kurz ausfiel (Fax
27.09.06 Antwort 04.10.06)

Es kann nicht sein, dass allein hier in Reutlingen in meinem
Bekanntenkreis 4x (3x bei Kollegen) ein defekt am Mainboard
aufgetreten war.

Ich verstehe Ihren Standpunkt wg. der abgelaufenen Garantie. Aber auf
Grund der Häufung der aufgetretenen Fehler lässt sich ein gewisses
Problem nicht verleugnen.

Eine Nachfrage Ihrerseits bei meinen Kollegen ist jederzeit möglich.
Es geht auch nicht um die kostenlose Beseitigung von Hardwarefehlern
in der Garantiezeit (Ihre Antwort), sondern um die Anzahl der
aufgetretenen Fälle. Wäre nur unser PC betroffen, hätte es nie eine
Reklamation gegeben.

Übrigen war der 1. PC-Tausch am 01.12.03 und der Reparaturauftrag
am 30.08.06.

Vielleicht lässt sich ein entsprechender Kulanzbeitrag seitens der Fa.
Tanaka -Siegler ermöglichen (wg. Abgelaufener Garantie).

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Anlage: 1

ALM-79

„999901098,1, 11.10.2006 09:33:46,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 5.10 habe ich Sie über das Kontaktformular Ihrer Internetseite über die erneuten Mängel meines Rechners informiert. Über den erfolgreichen Versand erhielt ich auch umgehend eine Empfangsbestätigung, mit dem Standardvermerk „Ihre Anfrage ist bei uns am 05.10.2006 21:47:37 eingegangen und wird bearbeitet!“. Leider bin ich dem Irrglauben erlegen, dass ich in irgendeiner Form eine Reaktion erhalten könnte, wie es nun weitergeht.

Heute Morgen (10.10.06) schrieb ich eine 2. Mail, in der Hoffnung ich würde nun endlich eine Antwort erhalten, leider wartete ich erneut vergebens.

Über Ihre Internetseite suchte ich mir eine Kontakttelefonnummer.

Durch die Eingabe der Postleitzahl erhoffte ich mir einen Ansprechpartner in meiner Nähe zu finden. Dort ist auch eine Bochumer Adresse hinterlegt, die Telefonnummer gehört jedoch zu einem Callcenter in Münster (ca. 70km von Bochum entfernt). Ich rief dort an, um evtl. mit jemandem sprechen zu können, der mir weiterhilft. Die Mitarbeiterin in diesem Callcenter teilte mir mit, dass sie nur in Münster und evtl. Umkreis jemanden „rausschicken“. Bochum liegt natürlich nicht im Umkreis. Immerhin erhielt ich eine gebührenpflichtige 01805 Nummer des Customer-Service. Dort erfährt ich wenigstens, dass das Programm BIG Suite, das beim Kauf des Rechners installiert war, nicht wieder installiert werden kann, wenn ein Austausch der Hardware stattfindet. Darauf wurde ich nichts hingewiesen, als im August zum 1. Mal die Festplatte und Grafikkarte erneuert würden.

Wenn ich noch weitere Frage hätte, sollte ich mich doch bitte an die IT-Abteilung oder ans Beschwerdemanagement wenden.

Über diese Art und Weise bin ich sehr enttäuscht und hatte von Ihrem Unternehmen etwas mehr Professionalität erwartet.

Hier noch mal eine stichwortartige Übersicht meiner Beanstandung:

- das Hochfahren des Rechners dauert teilweise, aber immer öfter bis zu 5 Minuten.
- Desktophintergrundbild erscheint gar nicht, stattdessen blauer Hintergrund
- Geräusche als ob die Festplatte gegen das Gehäuse „schlägt“
- CD werden teilweise gar nicht erkannt
- Beim erstmaligen Einschalten des Fernsehprogramms über das Media Center erscheint zunächst nur ein schwarzes Bild, durch Umschalten erhält man das Fernsehprogramm
- Bei Spielen „friert“ das Bildschirm ein
- BIG Media Suite gar nicht mehr vorhanden

Das Gerät ist nun grade mal 5 Monate alt und unterliegt noch der Garantie. Sie hatten schon einmal die Gelegenheit zur Reparatur. Ich bitte Sie daher um einen kompletten Austausch, ansonsten möchte ich vom Kaufvertrag zurücktreten.

In Erwartung einer möglichst schnellen Antwort verbleibe ich

Mit freundlichen Grüßen

Falko Nachname
Grassmannstrasse 9
44791 Bochum
Mobile: +49 173 9999999

ALM-80

„9999992899“, 1.11.10.2006 12:23:02

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Jahre 2004 haben wir über die Fa. PC-Ware 19 Monitore vom Typ C99-9 gekauft. Von diesen Geräten mussten inzwischen 10 ausgetauscht werden, einige mehrmals. Insgesamt waren wir bisher 15 mal mit der Abwicklung von Garantievorgängen beschäftigt, z. B.

23.8.05: YEAP999991
21.9.05: YEAP999992
23.11.05: YEAP999993
23.11.05: YEAP999994
16.1.06: YEAP999995
22.3.06: YEAP999996
21.6.06: YEAP999997
18.9.06: YEAP999998
4.10.06: YEAP999999
5.10.06: YEAP999990

Der Fehler war immer der gleiche: während der Arbeit fällt das Bild aus. Manchmal hilft ausschalten/einschalten – für ein paar Minuten oder auch einen Tag.

Heute hat das ganze eine neue Qualität bekommen: YEAP999991 (heute geliefert als Ersatz für YEAP999994) gab kurz nach dem Einschalten Rauchwolken von sich. Wäre nicht zufällig eine Kollegin im Zimmer gewesen, die beherzt den Netzstecker zieht, hätte vielleicht unser Haus gebrannt!

Auf meine Anfrage nach einer Garantieverlängerung und die Bemerkung, dass es sich doch offensichtlich um einen Serienfehler handelt, wurde ich schon im März dieses Jahres von ihrer Mitarbeiterin Corina Zuname, Technischer Support, abgefertigt:

„Uns liegt keine Information über einen Serienfehler des C99-9 vor. Die Garantie gilt immer 3 Jahre wenn nicht anders vereinbart ab Kaufdatum des Ursprungsgerätes.“

Daraus ergeben sich für uns zwei Fragen:

Ist das für Geräte von TSC eine normale Ausfallrate (das hätten wir bei künftigen Beschaffungen zu berücksichtigen)?

Werden Geräte, die als Garantieersatz ausgeliefert werden, bei Ihnen einer angewiesen wäre, die Telefonnummer des Beschwerdemanagements nichts an Kunden herauszugeben.

SO verhindern Sie nicht die Anrufe von wütenden Kunden, sondern nötigen diese nur dazu, sich die Nummer auf anderem Wege zu beschaffen.

Freundliche Grüße,

Jürgen Nachname
Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft VRD,
Landesbezirk Sachsen-Anhalt,
Interne DV

p.s.: Der Austausch des rauchenden Monitors wurde bereits über PC-Mark eingeleitet.

ALM-81

„9999911825“, 1.12.10.2006 19:42:46;“

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich möchte mich hiermit über ein Produkt von Tanaka -Siegler beschweren und hoffe, dass ich, nachdem sie die (Leidens-) Geschichte dieses Produkts gelesen haben, Kulanz von Ihnen erwarten darf.

Ich habe Ende Januar 2005 das Notebook Milena M9999, Seriennr.: YSNE009999 bei einem Händler erworben. Seit dieser Zeit war das Notebook viermal bei Ihnen in Reparatur. Ich kann Ihnen versichern, dass ich an den Defekten keinen Anteil hatte.

Nach gut einem dreiviertel Jahr war das Motherboard defekt. Dies war auf Überhitzung wegen eines fehlerhaften Akkus, der von einer Rückrufaktion betroffen war, zurückzuführen. Über die fehlerhaften Akkus und die Rückrufaktion wurde zwar auf der Internetseite von Tanaka -Siegler informiert, aber wenn ich nun nicht auf die Internetseite zugreife, wie soll ich dann bitte diesen Mangel feststellen?

Nachdem das Motherboard ersetzt wurde, war ein halbes Jahr später das DVD-Laufwerk defekt. Als das Notebook aus der Reparatur zurück kam, war die Rückseite des Display beschädigt, so dass der Display immer wieder schwarz wurde. Kurz darauf war die Festplatte hinüber, gleichbedeutend mit dem zweiten kompletten Datenverlust. Besonders Ärgerlich ist das Ganze für mich derzeit weil ich gerade meine Diplomarbeit schreibe und auf das Notebook angewiesen bin.

Seit dem Kauf war mein Notebook somit insgesamt über zwei Monate bei Ihnen in Reparatur. Wie erklären sie sich das, bitte?

Beim Kauf des Notebooks habe ich nicht damit gerechnet mit solchen Mängeln konfrontiert zu werden, da es sich um die Marke Tanaka -Siegler handelte. Ich dachte, es macht einen Unterschied, ob man ein solches Gerät bei einem Unternehmen, in dem „deutsche Wertarbeit“ steckt, kauft oder bei einem Discounter.

Ich denke, dass ein teures, jedoch fehlerhaftes Produkt in jeder Produktserie eines Unternehmens vorkommen kann, da das anscheinend bei meinem Notebook der Fall ist, erwarte ich jetzt von Ihnen, dass sie mir die Garantie auf das Produkt verlängern.

Ich zähle auf Ihr Entgegenkommen, ansonsten werde künftig ich auf kein Siegler-Produkt mehr zurückgreifen und auch keines mehr weiter empfehlen – nicht wegen eines schlechten Produkts, sondern wegen mangelnden Service und Kulanz.

Ich hoffe, sie haben für meine Aufgebrachtheit Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen,
Christian Nachname

--

Christian Nachname
Buchstraße 99
84307 Eggenfelden

ALM-82

ABS.: SV-BÜRO DR. -ING. T. NACHNAME; 0520599999; 13-OKT-06 13:16 SEITE 1/2

Dipl.-Wirt.-Ing. Isabel Nachname
Universität Paderborn-TM
33095 Paderborn

Dipl.-Wirt.-Ing. Isabel Nachname, Universität Paderborn-LM, 33095 Paderborn

Tanaka Siegler
Abteilung Kundenreklamation
Fax: 0180/9999999

Paderborn, den 13.10.06

Sehr geehrte Damen und Herren,
ich habe im August ein Notebook Milena Si 9999 erworben. Dieser wurde in der KW 36 geliefert. Zusätzlich habe ich eine Garantieverlängerung auf 3 Jahre erworben. Nach ca. 1 Woche im Betrieb verabschiedete sich der Rechner plötzlich am 14.09 im laufenden Betrieb. Danach folgte eine Schleife, die die Ansicht der Bios Version zeigte um beim Zugriff auf die Festplatte kurzfristig am unteren Bildschirmrand einige Textzeilen.

Der angerufene Techniker von Ihnen konnte zudem noch dreimaliges Piepen beim Start des Rechners aufnehmen. Er bat mich den Rechner neu zu installieren (über die beigefügte Rettungs CD), doch auch dabei brach der Rechner im laufenden Betrieb ab. Daraufhin wurde der Rechner das erste Mal in die Reparatur geschickt.

Reparatur	Telefonisch gemeldet	Im Internet erfasst	Workordernummer
1	14.09.2006	14.09.2006	990009999991
2	29.09.2006	02.10.2006	990009999992

Am 29.09. kam der Rechner zurück und konnte nach ca. 3 Stunden Betrieb wieder mit Fehler gemeldet werden, und zwar dem absolut identischen Fehler! Bei der ersten Reparatur ist wohl das Combo Laufwerk gewechselt worden, obwohl zusammen mit dem Techniker das Schadensbild eher auf einen Defekt der Festplatte hinwies...

ABS.: SV-BÜRO DR. -ING. T. Nachname; 0520599999; 13-OKT-06 13:16 SEITE 2/2

Die zweite Reparatur wurde am 29.09. entgegen genommen, stand aber erst am 2.10. in Ihrem System im Internet. Seitdem habe ich dreimal bei der technischen Hotline angerufen, um mich über den Reparatur Status zu erkundigen. Hier das Ergebnis in Stichworten:

Anruf	Auskunft
9.10	Rechner soll bei Misonic am 5.10. eingegangen sein, wird zurzeit geprüft.
11.10	Rechner soll bei Misonic am 9.10. eingegangen sein, Ersatzteile Harddisk und Motherboard sind bestellt
13.10	Rechner soll bei Misonic am 9.10. eingegangen sein, Ersatzteil Harddisk ist geliefert, Liefertermin Motherboard ist offen

Um es in freundliche Worte zu fassen: Dieser Zustand ist für mich als Kunden vollkommen unzufriedenstellend! Bei der zweiten Reparatur handelt es sich um einen Regreß-Reparatur, warum dauert es dann so lange? Diese müsste meines Erachtens bevorzugt behandelt werden.

Die Auskünfte an der Service Hotline zum Status der Reparatur sind unterschiedlich. Man hat mir sogar empfohlen direkt bei Misonic anzurufen. Warum sollte ich das tun? Bei der zweiten Reparatur wurde eine dezidierte Schadensbeschreibung beigelegt mit der Bitte um Rückruf, falls etwas unklar ist. Diesen Rückruf habe ich bis heute nicht bekommen. Inzwischen habe ich auch ca. 20 Minuten in der Warteschleife der technischen Hotline verbracht (reine Telefonkosten ca. 2,4 Euro). Den Warteschleifen-Song über die Qualität bei Tanaka Siegler mag ich inzwischen auch nicht mehr hören, denn für mich als Betroffenen scheint der Kunde nicht im Vordergrund zu stehen. Bei der ersten Reparatur scheinen auch nicht alle Informationen an die ausführende Firma weitergegeben zu sein oder die Reparatur wurde falsch ausgeführt, denn sonst könnte ich ja inzwischen wieder mit dem Gerät arbeiten.

Bei jeder Reparaturannahme Ihrer Hotline kann immer nur ein Zeitfenster von drei Tagen für die Abholung des Gerätes genannt werden. Wie stellen Sie sich das bei einem Privatanwender vor? Soll dieser drei Tage Urlaub nehmen? Wir leben im 21. Jahrhundert, da wird doch ein genauer Termin möglich sein. Das Problem wird auch sicherlich nicht auf der Seite von UPS liegen!

Um es zusammenzufassen:

Der Informationsfluss zum Kunden ist absolut schlecht. Bitte sorgen Sie dafür, dass ich als Kunde besser über die Reparatur informiert werde! Das Gerät ist jetzt gut 5 Wochen in meinem Besitz, davon 4 Wochen bei Ihnen in der Reparatur. Das kann nicht richtig sein und ist auch ein sehr schlechtes Zeichen für die Qualität bei Tanaka Siegler. **Bitte kümmern Sie sich umgehend um ein beschleunigtes Verfahren** und informieren mich telefonisch (0176/99999999) oder per Fax (05251/99999999), wann ich meinen Rechner wieder zurückbekomme. Ich denke ich habe meinen Ärger über den Zustand gemäßigt nieder geschrieben. Vielleicht können Sie ja auf anderem Weg mich wieder davon überzeugen, dass mein Kauf eines Tanaka Siegler Gerätes eine richtige Entscheidung war. Zurzeit bin ich davon nicht mehr überzeugt und hätte wohl eher den kritischen Stimmen zu TS in meinem Umkreis vor dem Kauf mehr Vertrauen schenken sollen.

Mit freundlichen Grüßen
IsabelNachname

ALM-83

Praxis Drs. Nachname-Zuname
Hofstr. 30
27711 Osterholz-Scharmbeck

An:

Tanaka -Siegler
Computer GmbH
Enten Str. 9
99610 Sömmerda

Osterholz-Scharmbeck 13.10.06

Betreff: Reklamation eines defekten Laptops bei Elektromark.

Reparaturauftrag: M200 – 999999

Geräteart: Notebook Tanaka -Siegler

Seriennummer: ZS1999999

Typ: MILENA M 9999 G M99999DSW

Art.-Nr.: 9999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

nach dem Kauf eines Laptops der Marke Tanaka –Siegler im Oktober 2005 haben wir in Februar 2006 die ersten gravierenden Mängel festgestellt. Da noch Garantie bestand, ließen wir das Gerät reparieren. Nach einem Festplattencrash etwa zwei Monate später, mit Verlust wichtige Daten, die wir nicht ersetzen konnten, folgte eine dritte Reparatur und jetzt ein weiterer Defekt. Da wir jedes Mal hofften, das Gerät nach den Reparaturen funktionstüchtig zurück zu erhalten, ließen wir die Reparaturen durchführen. Nach dem 4. Defekt innerhalb eines Jahres sind wir nicht mehr daran interessiert, weitere zeitaufwändige Reparaturen an einem wohl von vornherein nicht korrekt funktionierenden Gerät durchführen zu lassen, sondern erwarten von Ihrer Firma, dass sie uns einen gleichwertigen Ersatz für unser altes Gerät liefert.

Mit freundlichen Grüßen

Praxis Dres. Nachname-Zuname

ALM-84

Joseph Nachname

Koffer Straße 82
50321 Brühl
17.10.2006

Elektromark Köln Munterdorf TV Hifi Elektro GMBH
Herrn Eugen Nachname
Merian Straße 99

50858 Köln-Marsdorf

**Tanaka -Siegler Mondeo WAI RV 999999, Seriennummer 390999999
Reparaturauftrag Nr. 143316/154252/99999**

Sehr geehrter Herr Zuname,

nachdem ich via SMS benachrichtigt wurde, konnte ich am 10.10.06 nach zahlreichen Versuchen endlich das Servicecenter erreichen. Herr Familienname erklärte mir, dass die Firma Siegler eine Gutschrifterstellung mit der Begründung der abgelaufenen Garantiezeit abgelehnt hat. Für diese Grundsatzentscheidung benötige man insgesamt 4 Wochen Zeit.

Leider wird sie meiner speziellen Situation nicht gerecht. Aufgrund des Arbeitsaufkommens Ihres Unternehmens und der Lieferzeiten Siegler wurde das zuletzt benötigte Ersatzteil nicht innerhalb der Garantiezeit geliefert, die Reparatur und damit gekoppelt die erneute Inbetriebnahme erst nach Ablauf der Garantiezeit möglich.

Auch wenn die Firma Siegler generell keine Reparaturzeiten auf die Garantiezeit anrechnet, dokumentiert diese Standardlösung nur eine sehr oberflächliche und unzufriedenstellende Kundenbehandlung. Hier sollte und müsste sich aus Sicht des Verbrauchers eine Sonderregelung finden lassen.

Wie bereits geschildert, bin ich davon überzeugt, dass auch ein erneuter Reparaturversuch nicht zu einem dauerhaften Funktionieren des Gerätes führen wird. Daher habe ich Herr Familienname darum gebeten, einen erneuten Antrag einer Gutschrifterstellung zu unternehmen.

In der Überzeugung, dass sich eine einvernehmliche Lösung finden wird, möchte ich mich für Ihre Unterstützung bedanken und verbleibe in der Erwartung einer positiven Entscheidung.

[Firma]

ALM-85

„9999915012“,1,13.10.2006 11:43:01,“

Kundenr.: 120999999
Workordernummer: 990000999999
Seriennummer: YSNB099999

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe UUS mein Notebook (SN-Nr. s.o.) am 26. 09.2006 übergeben, damit es zur Reparatur an Sie weitergeleitet werden sollte. Beim Fehler handelt es sich um ein Schreibproblem beim DVD-Brenner. Von der Emailadresse technical.support@tanaka-siegler.com/support/work.html zwecks Ablaufverfolgung meines Garantiefalles. Leider bin ich einer der Kunden bei denen kein Status verfügbar ist. So wird man wieder genötigt, ein Telefonat mit den entsprechenden Gebühren zu führen. Dort (0180999999) habe ich nun 2x angerufen, mit dem Ergebnis, dass zwar mein Notebook bei Ihnen eingegangen ist, aber kein Zeitpunkt für die Ausführung der Reparatur genannt werden konnte. Nach der telefonischen Auskunft von dort, liegt es daran, dass das Teil (DVD-Brenner) nicht verfügbar ist und es z.Zt. systembedingt (was immer das bedeuten mag) nicht bestellt werden kann.

Da sich dieser Garantiefall nunmehr in der 3. Bearbeitungswoche befindet, erwarte bis zum 16.10.2006 eine verbindliche Auskunft bezüglich der Reparaturdauer. Und unter zumutbarer Reparaturdauer verstehe ich auch etwas anderes, denn Sie haben damit ja noch gar nicht begonnen.

MfG Steffen Nachname

--

Steffen Nachname
Winterstr. 99
19322 Wittenberge

Steffen.Nachname@mail.de

Tel. +49 (38 77) 99 99 99
Fax +49 (38 77) 9 99 99

ALM-86

Von: Nachname5381@yahoo.de

Gesendet: 13.10.2006 21:01:58

An: cic@tanaka-siegler.com

Betreff: Anfrage über Contacform Tanaka Siegler Computer

Betr: Seriennummer: 999999999

Sehr geehrte Damen und Herren.

Ich wollte mich mal über ihren Telefonkundendienst (Technik) beschweren, ich muss mir als Kunde nicht von ihrem Mitarbeiter sagen lassen das meine Frau im Hintergrund leise zu sein hat.

Und einfach auflegen ist das ne schöne Art??

Bei meinem Anliegen ginbg es bereits um das 4 Problem das mien PC hat. Die Grafikkarte war es diesmal, erst mal koennen ihre mitarbeiter mal nich yahoo.de schreiben, deswegen bekam ich ewig keine besatetigungsmail fuer das raussenden der grafikkarte, obwohl ich dreimal gefragt hatte ob er sich sicher ist, wie man yahoo.de schreibt..

Wurde dann nur beleidigend, aber yahoo.de dann doch jahoo.de geschreiben (kein wunder das die email nicht ankam)

Dann nach 2 mal anrufen kam die Grafikkarte heute an (KAPUTT) na vielen dank auch, besser gesagt neue graffikkarte rein, pc faehrt nicht mehr hoch (system nicht gefunden) alte grafikkate rein pc faehrt wieder super hoch wir haben angerufen und wollten natuerlich nachfragen was das sein koennte, ob die grafikkarte kaputt sein koennte, naja gewusst hat der das auch nichts!!! Nach der Frage die meine Frau im Hintergrund stellte ob der Techniker denn eine neue Grafikkarte mitbringen wuerde, wurde man richtig uebel angeschnauzt am telefon, meine Frau haette gefaelligst den Mund zu halten. Es war nur eine Frage denn wie bekanntlich wollte sie nur sichergehen das sie nicht wieder 5 wochen auf ihre ersatzteile warten muss!

Hoffe das sie sich dieser mal annehmen, bin echt enttaeuscht von ihrem Service, der mir ja wsichtlich zusteht.

Mit freundlichen Grüßen P. Nachname

Pierre Nachname
Nachname5381@yahoo.de
Justiz und Amtszusteller
Elisenweg 9
65375 Oestrich-Winkel

ALM-87

Ulrich Nachname

Kösten Str. 99
32545 Bad Oeynhausen

Tel.: 05731/99999

14. Oktober 2006

RAT Handel GmbH & Co. KG
Warenhaus Goder

Berliner Str. 999

32584 Löhne

Wandlung eines Notebooks Siegler Tanaka Milena M 9999

Sehr geehrte Damen und Herren,

da mein bei Ihnen gekauftes Notebook seit dem 29. August 2006 in Reparatur ist, verlange ich nunmehr die Wandlung des Gerätes bzw. die Erstattung des vollen Kaufpreises von 799€.

Mit freundlichen Grüßen

(firma)
Ulrich Nachname

Anlagen

ALM-88

Kopie Tanaka-Siegler-

ANDREAS & INGRID NACHNAME

Burgau, 15.10.2006

OroMarkt
TRAUM Unterhaltungselektronik
Zweigniederlassung der
Firma TRAUM Zentralfinanz eG
Geschäftsleitung
Huberstr. 999

D-51149 Köln

Auftrag 356U-00299999 / Bitte um Unterstützung

Sehr geehrte Damen und Herren,

im November 2004 habe ich in Ihrer Filiale in Gersthofen ein Siegler Notebook erworben. Anfang diesen Jahres sind mir Spannungsrisse am Gehäuse und an der Tastatur aufgefallen die ich innerhalb der Garantie reparieren lassen wollte. Da mein Notebook noch nie unser Haus verlassen hat und die Risse aufgrund der Beschaffenheit nicht durch Einwirkung von außen entstanden sei konnten war ich mir sicher, dass es sich hierbei um eine Routinereparatur handeln würde, Ihr Mitarbeiter des das Gerät entgegennahm glaubte auch an einen Garantiefall.

Etwa 6 Wochen später (**nach insgesamt 12 Wochen**) bekam ich den Anruf das mein Gerät nun repariert sei. Bedingt durch meinen Urlaub konnte ich das Gerät dann erst am 25.08.2006 in Ihrer Filiale abholen. Ich bezahlte die 165,- € und nahm das Gerät mit nach Hause, die ausgetauschten Teile wurden mir **nicht** ausgehändigt. Zuhause stellt ich dann fest, dass das Gerät nicht funktionierte. Ich habe das Notebook also am **02.09.2006** wieder in Ihrer Filiale abgeben und bis heute nicht mehr von Ihnen bzw. Ihrer OroMarkt Serviceabteilung gehört.

Für mich bedeutet das folgendes:

- **Ich habe seit fast einem halben Jahr kein Notebook mehr**
- **Ich musste mehrmals auf meine Kosten nach Augsburg fahren**

JENSTRASSE 9 - BURG AU
TELEFON: 08222 99 99 99 - E-MAIL: INGRID@Nachname.BURGAU.DE

- **Ich habe 165,- € dafür bezahlt, dass ein funktionsfähiges Notebook mit Spannungsrissen nicht mehr funktioniert**
- **Ich kann mein Gewerbe nur noch eingeschränkt betreiben**

Ich kann an dieser Stelle meine Verärgerung noch gar nicht zum Ausdruck bringen, meine Kaufentscheidung gegenüber Sieglerprodukten zudem in einem OroMarkt wird sie jedoch nachhaltig beeinflussen.

Ich möchte ungern den nächsten Schritt gehen und mich anwaltlich beraten lassen und bitte Sie deshalb mich dahingehend zu unterstützen, dass ich zeitnah mein Notebook in einem funktionsfähigen Zustand zurückbekomme.

Für Rückfrage stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung

Mit freundlichen Grüßen

Ingrid Nachname

ALM-89

16/10/2006 10:05 +4933799999999 ING. BURO INBA S. 01

(LOGO)
Ingenieurbüro InBa

Ingenieurbüro InBa

Jens Nachname & Carsten Zuname GbR

Isarstraße 99
15827 Blankenfelde
Telefon 03379 / 313 61 93 od. 94
Telefax 03379 / 313 61 95

info@mail.de
www.web.de

Tanaka – Siegler Computers GmbH
Service BM
z. Hd. Geschäftsleitung
Hochwasserstr. 9
33106 Padaborn

*Energieberatung – Planung – Projektsteuerung –
CAD-Planung – Dokumentation – Facility
Management*

für

RWA – Lüftung – Heizung – Klima
Mitglied der BBIK: 99999/99

Vor-Ort-Energieberater (BAFA)
KfW-Sachverständiger (Co₂-Einsparung)

vorab per Fax: 0180 999 99 99

Ihr Zeichen	Ihr Gesprächspartner Herr J. Nachname	Telefon 03379/ 999 999 99	Datum 16.10.2006
-------------	--	------------------------------	---------------------

Reparaturauftrag zum Notebook YSA0099999

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir haben im Juni diese Jahres ein Notebook aus der MILENA A9999G Serie bei der Firma Brunnen erstanden. Wir sind beim Kauf davon ausgegangen, dass sich hinter dem Namen Tanaka & Siegler ein qualitativ hochwertiges Produkt verbirgt. Wie wir nun nach einer Betriebszeit von drei Monaten erfahren mussten, war unsere Einschätzung wohl doch ziemlich weit her geholt.

Wenn ein Notebook nach so kurzer Zeit einen kapitalen Displayausfall erleidet, dann muss man hier über Qualität keine Gedanken verschwenden. Allerdings kann auch einem namhaften Unternehmen in einer qualitativ hochwertigen Produktionsserie einmal ein Fehler unterlaufen der zu so einem Desaster führt. Dann allerdings sollte sich ein kundenorientiertes Unternehmen darum bemühen, einem Kunden, der wie man aus dem Briefkopf ersehen kann, freiberuflich tätig ist und einen Verzicht auf das wichtigste Arbeitsgerät für längere Zeit nur schwer, wenn überhaupt verkraften kann, kurzfristig mit einer Reparatur oder einem Austauschgerät zufrieden zu stellen. Auch hier scheint unsere Meinung von Ihrem Unternehmen, vor dem Kauf, sehr abweichend gewesen zu sein.

Gesellschafter:	Sitz: 15827 Blankenfelde	Bankverbindung :
C. Familienname	Ust-Ident-Nr: DE 999 999	VR – Bank Fläming eG
J. Nachname	999	Konto-Nr: 999 999 99 99 (BLZ 999 999 99)

**TUV – SÜD
Zertifizierter
Energieberater**

16/10/2006

10:05

+4933799999999

ING. BURO

INBA

S. 02

Seite 2 von 2

Ingenierbüro InBa

Zumal wir beim Kauf des Gerätes nur über einen 24 monatigen Pick – Up – Service im Angebot von der Firma Brunnen informiert worden sind. Hierzu gab es keinerlei Erläuterung seitens Brunnen wie dieser Service im einzelnen gestaltet ist. Man kann sich hierunter also vieles vorstellen aber leider nicht dies war, uns nun durch Ihren desorientierten Dienst am Kunden widerfährt.

Wenn ein Gerät nach so kurzer Zeit versagt, kann man einfach mit mehr rechnen als einem hier von Ihnen geboten wird. Dieser Sachverhalt wird dazu beitragen, dass im Hause InBA demnächst Notebooks von anderen Herstellern verwendet werden.

Wir weisen Sie darauf hin, dass wir eine längere Reparaturzeit als die telefonisch zugesagten zehn Werkzeuge inkl. Abholung und wieder Anlieferung nicht dulden werden. Für jeden Tag der über die zugesicherte Reparaturzeit hinausgeht, werden wir Ihnen 850,- EUR(zzgl.MWSt. als Verdienstausschlag berechnen.

Mit freundlichen Grüßen

(firma y sello personal)

J. Nachname

Ingenierbüro InBa
Jens Nachname & Carsten Zuname GbR
Isarstraße 99
15827 Blankenfelde
Tel.: 03379/999 99 99 od. 94 Fax: 03379/999 99 99

ALM-90

Martina Nachname
Willy-Carter-Str. 8
45663 Recklinghausen

Tel. 02361-33894
Mobil: 0163-2181347
tinanachname@mail.com

Tanaka siegler computer GmbH

Entestr. 44
99610 Sömmerda

Betr.: Antrag auf Kulanz

Recklinghausen, 16.10.2006

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 21. September 2004 erwarb ich ein Milena M1420 Notebook mit der Seriennummer 999999999. Nach etwa einem Jahr war das CD-ROM Laufwerk defekt und musste im Rahmen der Garantie ausgetauscht werden. Im Juni dieses Jahres traten wieder dieselben Anzeichen auf, die im Vorjahr letztendlich darin endeten, dass das System das CD-Laufwerk nicht mehr erkannte. So ist es unmöglich Videos auszuspielen, da der Rechner nach maximal fünf Minuten „hängen bleibt“, viele CDs erkennt er nicht bzw. erst nach mehreren Versuchen und auch beim Brennen von CDs treten vermehrt Fehler auf.

Dies hat mich dazu veranlasst im Juni mit Ihrem Kundenservice via Hotline Kontakt aufzunehmen, um Sie über diese Mängel in Kenntnis zu setzen. Leider war eine Reparatur zu diesem Zeitpunkt unmöglich, da ich das Notebook aus studentischen Gründen nicht für mehrere Wochen entbehren konnte. Zu diesem Zeitpunkt wurde mir jedoch versichert, dass ich den Schaden gemeldet habe und mich zwecks Terminvereinbarung zur Abholung für die Reparatur zu einem gemeldet habe und mich zwecks Terminvereinbarung zur Abholung für die Reparatur zu einem späteren Zeitpunkt melden sollte. Als ich dies Anfang Oktober tat, war jedoch kein Vermerk meines Gespräches im Juni erkennbar, so dass aus Sicht Ihres Mitarbeiters zunächst die Garantie abgelaufen ist und somit kein Reparaturanspruch mehr besteht.

Da zum einen der hier beschriebene Mangel nun bereits zum zweiten Mal aufgetreten ist und das Laufwerk schon einmal von Ihnen ausgetauscht werden musste, des Weiteren der Mangel noch während der Garantiezeit angezeigt, wurde lediglich aufgrund der langen Bearbeitungsdauer zum damaligen Zeitpunkt nicht direkt behoben werden konnte, bitte ich Sie hiermit in anbetracht der gerade erst abgelaufenen Garantie diesen Schaden im Rahmen der Kulanz zu reparieren. Bei weiteren Fragen stehe ich Ihnen gerne unter oben genannten Rufnummern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Martina Nachname

ALM-91

„9999738“,1,16.10.2006 08:56:33,“

Sehr geehrte Frau Zuname, sehr geehrte Herr Familienname,

nachdem auch der nunmehr VIERTE Reparaturversuch am 11.10.06, diesmal durch einen H. Name der FA. CES oder TS, keineswegs erfolgreich war, sondern zur völligen Unbenutzbarkeit unseres PCs geführt hat, bitte ich Sie, umgehend um Rückruf unter

0211/99999999 (8-15 h) oder

0211/99999999 (ab ca. 16 h),

wie weiter vorgegangen werden soll. Der Techniker meinte, alles was er jetzt „angerichtet“ habe, sei UNSER Problem! So geht es wirklich nicht. Nach ca. 8 Wochen stehen wir vor einem größeren Fiasko als nach dem 1.

Reparaturversuch, und können den Rechner überhaupt nicht mehr benutzen.

Zur Information: ich habe mit Schreiben vom 12.10.06 die Geschäftsleitung, Herr Zunameeins und Herr Zunamezwei, Ihres Unternehmens über den bisherigen Ablauf der Behandlung meines „Servicefall“ ausführlich unterrichtet.

Hochachtungsvoll

Ulrich Nachname

ALM-92

„9999868“ ,1,16.10.2006 15:22:58

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 11.05.04 habe ich einen Tanaka Siegler Milena Pro z9999 Notebook mit der Typnummer 3819999999 erworben. Nachdem nun vor Kurzem die Garantie abgelaufen ist, hat die Festplatte einen nicht zu reparierenden mechanischen Defekt.

Im Frühjahr läuft der Leasingvertrag des Gerätes aus, sodass ich mich dann für einen Neukauf eines Tanaka Siegler Notebooks wohl wieder entscheiden werde. Hinzu kommt, dass in meiner Bürogemeinschaft aufgrund meiner positiven Erfahrung drei weitere Tanaka Siegler Geräte angeschafft wurden, welche ich hier kurz aufzähle:

Lifebook C Serie, Nr. FPC999999BP Lifebook E Nr. YBLX999999K93V999 Milena L Nr. SNQ999999

Im Hause Ihres Beschwerdemanagements habe ich mit einer Frau Familienname telefonisch besprochen, dass ich mit dieser Mail aus Kulanzgründen eine neue Festplatte erbitte.

In Erwartung einer positiven Nachricht verbleibe ich

mit freundlichen Grüßen

Frauke Nachname
Mondweg 99
24214 Revensdorf
Tel. 04346-999999

ALM-93

„999992450“, 1, 17.10.2006 09:56:25,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit dem 26.09.2006 befindet sich unsere o.g. Serviceanfrage in der Klärung. Bisher haben wir keine Rückmeldung Ihrerseits erhalten. Da es sich hierbei um eine größere Charge über 65 Stück handelt und das Problem bei allen 65 Auftritt, scheint es sich um einen Serienfehler zu handeln. Der Zustand, dass Sie über 3 Wochen benötigen, um den Fehler zu beseitigen ist nicht tragbar! Sollten Sie den Fehler nichts binnen 1 Woche beheben können, sehen wir uns gezwungen für den entstandenen Schaden Schadensersatzansprüche geltend zu machen. Es ist unverständlich, dass eine Serviceanfrage so lange nicht beantwortet werden kann. Der Service von TSC lässt im Allgemeinen in letzter Zeit sehr zu wünschen übrig! Andere Hersteller sind in diesem Feld wesentlich professioneller und zuvorkommender als der TSC Support. Das stimmt uns als TSC Vertriebspartner sehr traurig, da wir unseren Kunden so etwas eigentlich nicht zumuten können! Ich bitte um ein kurzfristiges Feedback!

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Norbert Nachname
nn@nachname.ag

ALM-94

„99999420“, 1, 17.10.2006 14:14:10,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

in diesem speziellen Fall möchte ich mich Beschwerde führend zur Mängelbearbeitung in Rahmen Ihrer Gewährleistungsverantwortung an Sie wenden.

Zum Sachverhalt:

Am 12.07.06 reklamierten wir bei Ihrer Service-Nr. Deutschland einen Beamer mit Funktionsproblemen.

Defekt: Einschalten war schon immer schwergängig ==> dann nicht mehr möglich!

Beamer ZZZZ99999-k954-v160 // Projektor XP99 // Serien-Nr.: YEBN999999 // Service-Anfrage-Nr.: 999999 // Workordernummer: SVC607199999

Ihre Auftrags-Nr. RMA 50999999

Nach Verlauf von 6 Wochen ! erhielten wir den Beamer repariert zurück – allerdings jetzt mit einem neuen mangel ==> Farben stimmen sehr schlecht, die farbigen Streifen entstehen durch die Kamera. (Ein Bilddokument werde ich Ihnen noch zu kommen lassen).

Einer erneuten Einsendung mit diesen langen Bearbeitungszeiten kann ich leider nicht zustimmen – der Beamer ist für unsere Konstruktionsabteilung schwer entbehrlich.

Ich bitte im Rahmen Ihrer Gewährleistungsvereinbarung um kurzfristige Wandlung des Gerätes.

Das defektes Gerät erhalten Sie mit separater Fracht zurück.

Ich bitte um Ihre Mitteilung.

Mit freundlichen Grüßen

Christa Nachname
Leiterin Einkauf /Materialwirtschaft

VNN Viktor Zuname Sondermaschinen GmbH

Kastanien Weg 99

09212 Limbach-Oberfrohna

Tel.: +49 (0)3722 9999-99

Fax: +49 (0)3722 9999-99

<mailto:c.name@mail.de> <mailto:c.Nachname@mail.de>

<http://www.web.de/> <<http://www.web.de/>>

ALM-95

Tanaka Siegler Computers GmbH
Rottplatz 9 – 9
61348 Bad Homburg

Holger Nachname
Vogelstr. 99 c
65795 Hattersheim
name@aol.com
Handynr.: 0171/99999999
Serien-Nr.:3865259999

18.10.2006

Reklamation der Garantieleistung

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,

im Rahmen Ihrer Garantie habe ich am 23.08.2006 meinen Laptop Milenapro Z 9999 mit der oben genannten Seriennummer bei Ihnen zur Reparatur eingereicht.

Dieses habe ich Mitte September von Ihnen zurückerhalten.

Leider wurde der Schaden durch Sie nicht behoben, dies habe ich Ihnen am 27.09.2006 telefonisch mitgeteilt.

Eine vorherige Inbetriebnahme war mir nicht möglich, allerdings Verweise ich hier auf den Tatbestand das ein testen meinerseits innerhalb der Garantie ohne dies nicht mehr möglich gewesen wäre, da das Gerät nicht zeitig genug durch Sie repariert wurde.

Aufgrund der telefonischen Auskunft eines Kollegen von Ihnen, ist eine Behebung des Fehlers nach Ablauf der Garantie, die laut meinen Unterlagen 36 Monate gewährt ist, nicht mehr gewollt.

Da der Schaden Ihnen innerhalb der Garantiezeit gemeldet wurde, können wir Ihre telefonisch Auskunft, dass die Garantie abgelaufen ist, nicht akzeptieren.

Unter Garantie verstehe ich die Behebung des Schadens und nicht den Versuch der Reparatur, von daher sollte es auch Ihre Anliegen sein, die Garantie zu erfüllen.

Ich bitte Sie, daher den Sachverhalt intern zu klären und sich bezüglich des weiteren Vorgehens mit mir in Verbindung zu setzen.

Vielen Dank für Ihre Mühe im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

(firma)

Holger Nachname

ALM-96

Von: ivonne_nachname@yahoo.de

Gesendet: 18.10.2006 10:11:59

An: cic@tanaka-siegler.com

Betreff: Anfrage über Contactform Tanaka Siegler Computer

Ich habe einen Milena Pro bei dem nach einem halben Jahr das Scharnier des Displays defekt war. Dankenswerter Weise wurde es kostenfrei repariert. Unmöglich war allerdings die Behandlung durch einen Mitarbeiter Ihres Kundenzentrums! Sie sollten dort unbedingt versuchen an der Freundlichkeit im Umgang mit Kunden (die die potenziellen Käufer von morgen sind!) zu arbeiten. Auch Frauen können mit Notebooks umgehen und wissen, dass man sie nicht in der Handtasche transportieren!

Ivonne Nachname

ivonne_nachname@yahoo.de

Privatkunde

(Bitte rufen Sie mich an: Nein)

ALM-97

„99999660“, 1, 18.10.2006 16:32:25,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

mein am 12.10.2006 beim PC-Werksverkauf in Augsburg gekaufter PC (s. Anlage) ließ sich nach einmaligem Start nicht mehr hochfahren. Das Problem ließ sich auch telefonisch vom technischen Support nicht beheben (Anruf am 14.10.). Da ich den neuen PC dringend beruflich benötige, brachte ich ihn am 16.10. zum PC-Werksverkauf nach Augsburg, der bis zum 18.10. das Gerät reparierte – allerdings kostenpflichtig für € 59.- -. Außerdem bekam ich das Gerät zurück ohne die bei Neukauf installierte Programme. Eine Neuinstallation kostete mich 4 Stunden Zeit. Außer dem Ärger fielen für mich auch Fahrtkosten an, das Gerät zur Reparatur zu bringen und wieder abzuholen – von meiner sehr knappen Zeit ganz zu schweigen, gerade in der ersten Semesterwoche, die für mich als Hochschullehrer besonders anstrengend ist.

Sollte auch kein Garantieanspruch vorliegen (ich habe dies nicht geprüft), so bitte ich doch um eine Kulanzlösung.

--

Mit freundlichen Grüßen
Prof. Dr. Martin Nachname
Dach Straße 9
D – 86926 Greifenberg
Fon +49 (0)8192 999999
Fax +40 (0)8192 999999
e-mail Martin.Nachname@t-online.de

ALM-98

„99999055“, 1, 18.10.2006 20:02:29

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 6.10.06 beim Hander Deutschland PC (SerienNr::ysdq009999) gekauft. Wir haben ebenfalls von Tanaka Siegler noch einen PC den T-Flower Serien Nr. 3549999999 – unsere Tochter hat den gleichen – hatten seinerzeit – 2 PCs von Tanaka Siegler gekauft. Sie sehen wir sind gute Kunde von Tanaka Siegler!!!

Gemäß Ihrer Homepage – die übrigens nach meinen Anruf fetzt geändert wurde – wurde der PC untrer Aktionsangebot – Deutschland PC – Hardware mit Labelflash Brenner angeboten. Wortlaut Ihrer Homepage: „Der Clou ist der „ Habe mich daraufhin für den Deutschland PC entschieden. Zumal ich in meinen alten Siegler PC den NIC 9999 mit Labelflash einbauen ließ und ich mit dieser Funktion sehr zufrieden bin. Leider musste ich feststellen, daß der Brenner entgegen Ihrer Homepage o h n e Labelflasch ausgerüstet war - die Nr. 9990 besagt kein Labelflash. Die ausgewiesen Rechnung vom Händler führt ebenfalls einen Dual DVD Brenner mit Labelflaschfunktion aus. Die Rechnung kenn ich gerne als Beweis zur Verfügung stellen!!

Sie können sich natürlich vorstellen, daß ich sehr sehr enttäuscht darüber war, das dieser Brenner keine Labeflash Funktion besitzt, denn diese Funktion war für mich ein Kaufargument. Nach meinen Anruf beim Support wurde ich mit einer null acht fünfzehn abgespeist. „Bedauerlichweise ist uns bei der Homepage ein Fehler unterlaufen. Wir verweisen auf das Datenblatt usw.....“

So geht man nicht mit einen guten Kunden um. Ich fragte beim Support nach, ob man mir zumindest den Brenner NIC 9999 – den ich erst im Mai einbauen ließ – in den neuen PC umbauen könnte. Dann hätte ich ja einen Labelflash Brenner. Aber dies wurde in der E-Mail mit keinen Wort erwähnt. Ein zweiter Anruf bei der Reklamationsstelle (gesprachen mit Frau Zuname) ergab nach Rücksprache dann folgendes: „Wir kommen Ihnen entgegen und nehmen den PC wieder zurück d.h. sie bekommen ihr Geld zurück.“

Was soll denn das? 1.) Habe ich beim Kauf vom Händler noch einen zweites DVD Werk einbauen lassen und 2.) Habe den PC vollkommen mit meiner Software aufgespielt und auf meine Bedürfnisse eingerichtet. Und dann soll ich den PC wieder abgeben nur weil sich Tanaka Siegler weigert für einen Fehler gerate zu stehen und beim Kunden einen vorhanden Labelflash Brenner einzubauen! Liebe verzichtet Siegler auf 1000,- Euro als einen g u t e n bisher treuen Kunden zufriedenzustellen.

Dies ist absolut nicht kundenfreundlich und ich möchte nochmals darauf hinweisen, daß ich mich mit Ihrem sogenannten Entgegenkommen nicht einverstanden erkläre – denn ich habe etliche Stunden investiert um den PC nach meinen Bedürfnissen einzurichten. Für mich wäre es nur zufriedenstellend, wenn ein Techniker ihrerseits vorort den bereits vorhanden Labelflash Brenner in den Deutschland PC einbauen würde. Das wäre eine akzeptable Lösung. Sie brauchen doch gar keinen neuen Brenner mit Labelflash Funktion zur Verfügung stellen. Mir geht es nur darum, da mein Mann und ich keine Hardware ein- und ausbauen können – diesen Brenner von Siegler einbauen zu lassen. Bitte daher nochmals um wohlwollende Prüfung und Rückantwort. Ist es Siegler tatsächlich egal einen guten Kunden für immer zu verlieren?

Mit freundlichen Grüßen

Jutta Nachname

ALM-99

„99999133“, 1, 19.10.2006 07:52:57,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich möchte mich vorab für meine verspätete Mail entschuldigen.

Sie finden weiter unten den Verlauf des Mailverkehrs mit Ihrem Haus. Bevor es zu dem Mailverkehr kam und habe ich auch zwischendurch mit diversen Stellen (Hotlines) ATR und ADE telefoniert.

Die Vorgeschichte ist wie folgt.

Ich habe in Antalya (Türkei) einen Pocket Bloom erworben. Mir wurde mit dem Pocket Bloom zusammen auch ein Modem (CONNECT2AIR 9ZZZ) versprochen. Aber es kam vorerst nur der Pocket Bloom aber kein Modem. Nach einiger Zeit erfuhr ich, dass dieser Modem in absehbarer Zeit nicht lieferbar ist. Ich wollte daraufhin das Pocket Bloom zurückgeben.

Schließlich will doch niemand einen Auto, der keine Räder hat.

Stieß aber auf taube Ohren.

Den Modem habe ich daraufhin in Deutschland erworben.

Angekommen in der Türkei stellte ich fest, dass der Modem nicht funktionierte.

Gab beide Geräte bei meinem Händler ab, mit der Bitte die Konfiguration durchzuführen damit ich mit meinem Pocket Bloom online gehen und telefonieren kann.

Laut Händler, wurden die Geräte zu Tanaka Siegler Vertretung nach Istanbul geschickt. Nach ca. 8 Wochen kam das Gerät zurück. Diagnose: „Es kann keine Verbindung aufgetaut werden.“ Ich wollte das so nicht hinnehmen. Habe darauf bestanden, dass die Geräte wieder zurückkommen werden. Aber stieß bei meinem Händler auf taube Ohren.

Zwischenzeitlich hatte wieder einen Aufenthalt in Deutschland, so dass ich dort mit Ihrer Hotline kontaktierte. Was mir den Horizont öffnete, aber mich trotzdem nicht weiterbrachte.

Zurück in der Türkei, kontaktierte ich die hiesige Hotline sowie diverse SMG Anbieter.

Fazit:

Verschiedene Tel Nummern und Diverse Tipps.

0216 99999999
3 3 1
pocket bloom 999
0216 99999999
0212 99999999

9999999
0212 99999999 Produkt Manager Herr Mehmet Nachname
mehmet.nachname@tanaka-siegler.com
Einen Internetdienstanbieter anrufen..
Um eine gprs Verbindung bitten
Kundekennwort/Password beantragen.....
*99#
*99***1#
enet string
Vom türkischen SMG Anbieter Tünel Connect downloaden und auf den Pocket Bloom
installieren.
Über Settings
Init string
+CGDCONT=1,?IP?, ?INTERNET?
eingeben
apn = internet
wap
internet
*99***1#
.....
.....

Das ging ca. 3 Tage lang so. Jeder vervies mich an einen Anderen und immer wieder über einen
Umweg zurück an die selbe Tel. Nummer.

Ich erfuhr mittlerweile, das der Pocket Bloom in der Türkei von den SMG Anbietern nicht
unterstützt wird. !!!

Daraufhin konnte ich (nach 2 langen Tagen und mit viel Wartereien) mit dem Pocket Bloom
Produkt Manager Herr Mehmet Tek (Tanaka Siegler) Tel: +90212 3356791
mehmet.nachname@tanaka-siegler.com in Istanbul telefonieren.

Der sagte mir.

Es ist in unserem Haus bekannt, dass der Pocket Bloom eine Kindheitskrankheit hat.
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Er würde mir raten

Ich sollte das Gerät schleugnist verscheuern. !!!

und mir den neuen kaufen. !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! (Das wäre sein Geheimtip) Ich sollte es zu
schätzen wissen. !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Mehr könne er nicht tun !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Zwischenzeitlich hatte ich das Gerät soweit gebracht, dass ich über Umwege eine
Internetverbindung aufbauen konnte. Der aber immer wieder abbrach und ich den Pocket Bloom
immer ""RESETTEN"" musste. Meldung ""keine Verbindung zum Modem""

Schon nach einem Telefongespräch oder 1-2 SMS hing alles Meldung ""keine Verbindung zum
Modem"". Also musste ich das Gerät wieder ressetzen. Dann ging wieder mal überhaupt nichts.

Dann ging es mal. Und wieder nicht. Aber Internetverbindung ging überhaupt nicht mehr
.....

Dann habe ich wieder einen Deutschland Aufenthalt gehabt. Wieder mit ihren Hotlines telefoniert.

Sowie diverse Mailverkehre.

Aber alles umsonst.

Ich möchte die beiden Geräte NICHT MEHR HABEN.

Ob Sie mir dafür einen Gutschein aushändigen oder mir mein Geld zurückgeben oder ein
anderes Produkt anbieten? Oder mir sagen ich soll es einfach vergessen.
Egal.

Ich will diese beiden Geräte nicht mehr zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Sevki Nachname

[Heimeran Weg 999
65936 Frankfurt
mailto:sevki.name@mail.de]

ALM-100

„99999463“, 1, 19.10.2006 08:24:57,“

Guten Tag,

vor 3,5 Wochen wurde meine Laptop (Daten siehe unten) von Ihnen abgeholt. Man teilte mir mit, dass die Reparatur max. 2 Wochen andauern würde. In der letzten Woche teilte mir Ihre Kollegin mit, dass das Mainboard bestellt und zum Ende der KW 41 repariert werden sollte.

Nach heutigem Telefonat mit einer Ihrer Kolleginnen, ist das Notebook noch immer nicht repariert, da das Ersatzteil nicht angeliefert wird.

Sie müssen wissen, ich benötige das Notebook für meinen Beruf als Selbständiger (Webdesign). Ich habe bereits Verdienstausschlag durch die Nicht-Nutzung meines Notebooks.

Wie stellen Sie sich das vor???

Ich verlange von Ihnen eine sofortige Durchführung der Reparatur und die Anlieferung meines Notebooks bis zum 23.10.06. Sollte dies nicht erfolgen behalte ich mir vor, weitere Schritte gegen Sie einzuleiten!!!!!!!

Ich bitte Sie um eine Eingangsbestätigung dieses Schreibens.

Mit freundlichen Grüßen

Rüdiger Nachname

www.web.de

Seeweg 9

26759 Hinte

Tel: (04925) 99 99 99

Fax: (089) 9040 99999999

Mobil: (0172) 9 99 99 99

eMail: info@mail.de

Web: www.web.de

ALM-101

„99999652“, 1, 19.10.2006 11:35:45,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich finde es eine Bodenlosigkeit, dass mein Notebook, welches seit dem 20.09.2006 zur Reparatur ist, noch nicht fertig ist, obwohl es hieß, dass die Reparatur maximal 14 Tage dauern wird.

Nun sind es schon fast 5 Wochen!! und ich habe in der Zeit ein Leihgerät für das ich täglich bezahlen muss, da ich das Gerät beruflich nutze.

Letzte Woche habe ich bereits den Verbleib meines Notebooks hinterfragt und man sagte mir, dass Teile, die benötigt wurden, just an dem Tag meines Anrufes eingetroffen seien. Heute habe ich dort noch einmal angerufen, um mich zu erkundigen, da wurde mir mitgeteilt, dass man noch auf ein Ersatzteil warten würde, welches nächste Woche erst eintreffen würde – und dann ist das Notebook noch nicht repariert.

Hätte ich ein No-Name Gerät aus Korea gekauft, könnte ich diese unverschämte Hinhaltenetechnik noch nachvollziehen, aber nicht bei einer namhaften Firma wie Siegler. Dort erwarte ich einen anderen Kundenservice. Schließlich habe ich für das Gerät 1400 € bezahlt und dies ist nun schon der zweite Garantiefall dieses Gerätes.

Mit Sicherheit werde ich auf Siegler mit Ersatzleistungs – Forderungen zukommen, da das Gerät so lange nicht repariert wurde und ich mein Leihgerät bezahlen muss.

Ich erwarte von Siegler eine schnellstmögliche Abwicklung mit dem Technischen Dienst, der so lange braucht, mein Notebook zu reparieren.

Mfg

Johanna Nachname

Kundennummer: 1209999999

Geraet: MILENA A9999 AMA9999

ALM-102

From: Nachname, Hans-Otto, Dr., OnStar [\[mailto:Nachname.Hans-Otto@mail.com\]](mailto:Nachname.Hans-Otto@mail.com)

Sent: Thursday, October 19, 2006 2:50 PM

To: Zuname, Ralf

Subject: Die Zufriedenheit Ihrer Kunden – eine Beanstandung

Sehr geehrter Herr Zuname,

in Ihrem Veröffentlichungen auch bzgl. der Tyony-Batterien bteuern Sie:

„Da die Zufriedenheit seiner Kunden für Tanaka Siegler Computers besonders wichtig ist ...“

Leider kann ich für mich persönlich diese Aussage nicht bestätigen. Oder aber die Tanaka-Siegler Technik im Notebook-Bau ist noch nicht auf dem gewohnt hohen Level.

Hintergrund: seit Monaten plage ich mich mit einer für mich akzeptablen Lüftersteuerung meines s99999. Eine hohe Lautstärke mit ständigem rauf- und runterfahren der Drehzahl bereitet mir in der Tat immer wieder Kopfschmerzen. Es handelt sich um ein Gerät, das als eines von mehreren über meine Firma angeschafft wurde. Nach vielem hin und her habe ich nun laut Aussage eines unser IT-Experten folgende Antwort von der Tanaka-Siegler Hotline bekommen:

„Die unterschiedliche und wechselhafte Geräuschemission speziell bei dem Notebook-Modell s9999 ist Tanaka-Siegler bekannt und wird als „normal“ deklariert.

Es handelt sich dabei nicht um einen Defekt, weswegen es nicht unter Garantie fällt und laut TSC so hingenommen werden muß.“

Ich verstehe die Haltung von Tanaka-Siegler nicht, zumal die Firma OnStar als Großkunde immer wieder neue Modellreihen geordert hat und es sich meines Wissens eigentlich nur um (m)einen Einzelfall handelt.

Bitte teilen Sie mir mit, wer mir hier weiterhelfen kann.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Hans-Otto Nachname

Tel. +49 (0) 69 9999 9999

Nachname.Hans-Otto@mail.com

ALM-103

20-OKT-2006 13:12 TANAKA SIEGLER COMPUTERS +49 18050999999 S. 01

Ing. Büro Klaus Nachname GbR

Fax

Tana Siegler Computer

Fax Nr. 0180 9999999

Mozart-Straße 99
46244 Bottrop

Tel.: 0 20 45 / 99 99

Fax: 0 20 45 / 99 99

Elektrotechnik
Fördertechnik
Küchentechnik
Brandschutztechnik tga
Begutachtung
Energieberatung
Heizungstechnik
Raumluftechnik
Sanitärtechnik

Sachbearbeiter:	H. Familienname	Datum: 20.10.2006
Betreff:	Server Nr. YBAF 999999	

Sehr geehrte Damen und Herren,

am Dienstag den 17.10.06 haben wir bei Ihnen einen Schaden am o.g. Server gemeldet.
Für den Server haben wir eine 3-Jahre-vor-Ort Garantieerweiterung erworben.
Bis Donnerstag, den 19.10.06 hat sich von der Fa. Familienname niemand gemeldet.
Heute, am Freitag, den 20.10.06 habe ich den Schaden nochmals bei Ihrer Hotline gemeldet,
woraufhin eine Fa. Zuname sich hier telefonisch meldete und mitteilte, dass alle Mitarbeiter krank
sind und ein Besuch frühestens am Montag, 23.10.06 stattfinden kann.

Der Server z. Zt. nur noch mit einer Festplatte läuft, bitten wir, die Reparatur zwingend heute
durchzuführen.

Gerade rief mich die Fa. Zuname nochmals an, dass eine Reparatur bis 15.00 Uhr erfolgen soll.

Ich weise darauf hin, dass sich am heutigen Tage ca. 2 Stunden meiner Arbeitszeit vergeudet
habe, um die Fa. Siegler dazu zu bewegen, hier zu erscheinen.
Es ist zwar schön, ihre nette Musik in der Warteschleife zu hören aber unter 48 Stunden-Service
haben wir uns etwas anderes vorgestellt.

Ich erwarte Vorschläge, wie Sie mir die 2 Stunden vergüten wollen.
Bitte um Rückäußerung.

Mit freundlichen Grüßen

[firma]

GESAMT SEITEN 01

ALM-104

**Michael und Carsten Nachname GbR**

Damen Straße 9
D – 02763 Eckartsberg
(Gewerbegebiet „Zittau Welnau II)

Tel. 0 35 83 – 99 99 99
Fax. 0 35 83 – 99 99 99

mail@nachname-garderoben.de
www.nachname-garderoben.de

Nachname Garderoben, Damen Straße 9, D – 02763 Eckartsberg

Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmarstrasse 99
80807 München

20.10.2006

Beschwerde + Supportwunsch

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe mich in 2006 für Hardware von TSC entschieden, da ich bisher nur gute Erfahrungen damit gemacht habe. (3x Elcosi + div Zub. + 3x Panoramik B99)

Leider war an einem PC nach kurzer Zeit der LAN Anschluss defekt.

Gut, kann vorkommen. Das Gerät wurde zum BringInService zur Reparatur gesendet.

Gesamtes Mainboard wurde getauscht, LAN ok, aber Fehlermeldungen zum RecoverPro und Brennprobleme. Telefonische Rückfrage beim Servicepartner SECO Dresden wurde mit der Aussage „ich sollte wie angezeigt im Handbuch nachsehen“ abgewälzt.

Der email-Kontakt mit Ihrem TSC-Support ergab das die Behebung des Problems zum Mainboardtausch gehört, und Aufgabe des Servicepartners ist.

Also PC wieder nach DD gesendet. Zurückerhalten mit einer handschriftlichen Notiz:
„Phönix RecoverPro bitte neu installieren“

Gut, RecoverPro CD rein und installiert. Neustart des PC:

Beim Hochfahren plötzlich unerwartetes Auswahlmenu: CME Installation Suite

- 1 CME Installation Menu
- h boot from first harddisk
- a boot from first floppy drive
- q skip CD ROM boot (try next boot device)

Hä, was das nun schon wieder??? Also 20sec. Abgewartet. (first harddisk)

Im Benutzerkonto

RecoverPRO Partition erstellen: Fehlermeldung nicht genügend Speicherplatz (Anlage)

(D) 0049
Tel. 0 3583-99 99 99
Fax 0 3583-99 99 99

Steuer-NR. 999/999/99999
Ust-IdNr. DE 999 999 999

Spk. Oberlausitz-Niederschleisen
Kto.-Nr. 9 999 999999
BLZ 999 999 99

IBAN
DE99 9999 9999 9999 999999
BIC / SWIFT WELADED1GRL

Anruf bei SECO in Dresden, Bearbeiter Herr Familienname und seine Aussagen:

Ja, das kann man „irgendwo“ abstellen, im BIOS mit F2,
auf meine Frage wie und wo genau bekam ich die Antwort:
das er nicht alle Einstellungen im Kopf haben könne. Ich hätte eben die Installations- CD mitsenden
sollen, dann hätte man das gleich installiert – Rechner noch mal vorbeibringen.
Daraufhin habe ich Missfallen über den Service geäußert und das ich endlich mit dem PC vernünftig im
Originalzustand arbeiten möchte. Der PC ist in diesem Zustand wurde mir entgegnet.

Ingesamt ein sehr unerfreuliches und nach meiner Einschätzung arrogantes und herablassendes
Gespräch. Letztlich verabschiedete ich mich mit dem Hinweis diesen Vorgang dem Hersteller (als Service-
Vertragsgeber) mitzuteilen. „Das könne ich gerne tun“ (was ich als: „Ist doch sch... egal, was willst du
eigentlich du doofer IT-Trottel“ werte)

Muss ich mir einer solchen Service vom TSC-Servicepartner gefallen lassen???
Offensichtlich sollte Hr. Familienname sich in Kundenkommunikation schulen.

Problem: Mein Rechner ist immer noch nicht i.O. Was ist zu tun?

**Fazit: Bisher ein absolut aufwendiges Verlustgeschäft, so das ich künftige IT-Investitionen
grundsätzlich überdenken sollte.**

**Besteht eigentlich die Möglichkeit des kompletten Austausch dieses PC in ein baugleiches Modell
(SN: YB9H 999999)**

**Die beiden anderen PC laufen ohne Probleme – Der ganze Ärger wegen def. LAN.
Ich bitte um schnelle und unkomplizierte Hilfe. Vielen Dank!**

Freundliche Grüße
[firma]

Anlage: Kopie des gesamten Vorgangs

ALM-105

„99999478“,1, 21.10.2006 12:32:23,“

Roland W. Nachname
Bärenweg 99
Dipl.-Math., Dir.i.R.
91286 Obertrubach

09245 999999

Tanaka Siegler Computers GmbH
- Leitung -
Entenstr. 9
99610 Sömmerda

Beschwerde

Sehr geehrte Damen und Herren,

auf Briefe/Faxe nicht zu antworten, ist nicht nur unhöflich sondern entspricht vermutlich auch der Unzuverlässigkeit Ihrer Produkte. Nach guten Erfahrungen mit Ihrem Herrn Familienname, der sich weit über das Geforderte hinaus engagiert hat, geriet ich nun an Herrn Zuname, der offensichtlich nicht nur der deutschen Rechtschreibung und Interpunktion nicht mächtig ist, sondern es als offensichtlich „beleidigte Leberwurst“ nicht für nötig hält, auf E-Mails zu reagieren.

Nach ebenfalls schlechten Erfahrungen mit der Firma Hammer bin ich nun in puncto technischer Betreuung bei der Firma Misonic und Herrn Name in besten Händen. Herr Name hat mich darauf hingewiesen, dass man ihm aus Sömmerda wieder ein Bord mit potentiell pfeifendem Ventilator zugeschickt hat, obwohl ich aufgrund dreimaliger (!!!) Erfahrungen darum gebeten habe, das nicht zu tun. Was nützt es aber wenn Herr Zuname, dessen Deutschtraktat in Namen von Mutter Siegler ich de Erlanger Leistungskreis zu Verfügung stellte, den Beleidigten spielt und nicht antwortet. (Gibt es in Ihrem Hause keine Personalprobleme???)

Die „Zuverlässigkeit“ ihres Produktes zwingt mich dazu, Ihnen ein Ultimatum zu stellen. Sollte der Computer bis Ende des Monats nicht einwandfrei funktionieren, werde ich

- auf Wandlung bestehen
 - die Presse erneut einschalten (wie ich es schon einmal bezüglich HTR - sehr zum Schaden von Siegler - getan habe)
 - die Information zusammen mit weiteren an das ZDF (Redaktion WISO) weiterleiten denn: **m i r r e i c h t e s !** Bereits nach dem ersten Einschalten des Computers, nachdem ihn der Techniker in einwandfreiem Zustand hinterlassen hat.
1. nach Einschalten der Sicherheitssteckdose - ohne „power up“ am Computer startet dieser
 2. während des Bootvorgangs bleibt er z.T. hängen
 3. nach jedem Ausschalten sind Datum und Uhrzeit „weg“. Nach dem Booten fängt er wieder „bei Adam und Eva“ an. Und
 4. - bald hätte ich es vergessen - während des Hochfahrens pfeift er z.T. wieder vernehmlich.

Nochmals: ich habe von diesem Produkt „die Nase gestrichen voll“ ...
Ich erwarte Ihre verbindliche Stellungnahme.

Mit - wenig freundlichen - Grüßen

Roland W. Nachname

ALM-106

Michael Nachname
Schulstr. 99
85057 Ingolstadt
Tel 0841 / 9999999

Michael Nachname – Schulstr. 99 – 85057 Ingolstadt

Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmarstrasse 99

80807 München

Ingolstadt 22.10.2006

Antrag auf Kulanzreparatur / Austausch Mondeo 999P S/N: 376 999 999 9

Sehr geehrte Damen und Herren,

aufgrund dem Schriftkontakt mit Ihrer Service-Abteilung (H. Zuname), wurde mir mitgeteilt, dass bei meinem PC, Mondeo 999P (3.2Ghy P4) das Mainboard defekt ist. Ein Kostenvoranschlag ist nicht möglich, weil weitere Komponenten aufgrund von Kompatibilitätsproblemen unter Umständen getauscht werden müssen.

Die Fehlerbeschreibung: Nach einem Wiederstart erscheint ein BIOS Checksum Fehler, der Rechner muss ca. 1/2h vom Netz getrennt werden bis er wieder hochfährt.

Hierzu stelle ich fest:

- Meiner Fehlerbeschreibung wurde umgehend mit einer Diagnose beantwortet > Ihnen ist der Fehler geläufig, spricht er kommt im Feld **oft** vor und ist somit ein **Konstruktionsfehler**.
- Ein Mainboard ist kein Verschleißteil, der Rechner ist unverändert, es wurden keine Übertaktung durchgeführt und somit keine Modifikationen die ein termisches Problem verursachen können.
- Laut eines Siegler Tanaka Service-Mitarbeiters der bei einem sehr großen Unternehmen in Ingolstadt tätig ist, wurden bei Mainboards sehr schnell alternde Elektrolyt-Kondenstoren verbaut > Was kann der Endanwender dafür, Siegler Tanaka hat dafür bestimmt die entsprechenden Entschädigungen erhalten und sollte diese auch weitergeben.
- Das Gerät wurde Ende Januar 2004 von mir erworben, ist somit ca. 8-9 Monate aus der Garantie raus, ich empfinde es daher als mehr als kulant, wenn eine kostenlose Instandsetzung / Ersatzbeschaffung von Tanaka Siegler durchgeführt wird.

An dieser Stelle möchte ich anmerken, dass mir als Anwender durch einen Defekt mehr als nur finanzielle Einbußen entstehen. Ein Boardwechsel mit den von Ihrem Service erwähnten Folgen, erfordert, um eine optimale System-Performance zu gewährleisten, eine Neuinstallation von Windows und der Anwender-Software.

Es würde mich sehr freuen wenn Sie eine kulante Lösung für mein Problem finden.

Mit freundlichen Grüßen,
Michael Nachname

[Firma]

ALM-107

Von: nachname@mail.de

Gesendet: 22.10.2006 12:10:16

An cic@Tanaka-Siegler.com

Betreff: Reklamation Kunden Nr. 999999999

Betreff: Reklamation

Sehr geehrte Damen und Herren,

wiederholt übersende ich Ihnen meine erste E-Mail von 17.10.06. die bis heute nicht beantwortet ist. Ich bitte Sie dringend um Erledigung.

Leider muss ich Ihnen heute mitteilen, dass ich nicht über die Leistungen, was die Reparatur und Qualität angeht zufrieden bin.

Wieder mal muss ich mit grosser Enttäuschung feststellen, dass nach der zweiten Reparatur meines Notebooks immer noch nicht funktionstüchtig ist.

Es kann doch wohl nicht wahr sein, dass schon nach der ersten Reparatur die 14 Tage lang dauerte, dass das Notebook trotz der ausgetauschten Festplatte mit einem neuen Fehler zu mir zurück geschickt wird. Dies mal war es nämlich so, dass beim hochfahren des Notebooks noch nicht mal bis zu dem üblichen Bild kommt, sondern schon bei dem schwarzen Bild hängen blieb. Nach der kurzen Rücksprache mit der Hotline hieß es wird wieder zur Reparatur abgeholt.

Es dauerte wieder mal 14 Tage bis ich ihn wieder hatte, Fehlerursache defekte Mainboard.

Jetzt nach dem ersten in Betriebnahmen stürzte der Windows bei hochfahren ab.

Schon zum dritte mal muss mein Notebook zurück zur Reparatur geschickt werden, wie oft soll das noch geschehen. Ich nutze zu 50% das Notebook für meine arbeit mit den Kunden im Außerdienst.

Dadurch es mir schon genug Schaden entstanden.

Ich bitte Sie jetzt Gemeinseim eine Lösung zu finden. Entweder volle Erstattung meines Kaufpreises oder Notebook wird durch neuen ersetzt.

Wenn es zu unnötigen Komplikationen kommen muss, werde ich mit meinem Anwalt in Verbindung setzen.

Ich werde mich sehr freuen von Ihnen schnellstmöglich eine Antwort zu bekommen.

Mit freundlichen Grüßen

Stefan Nachname

Gersprüfter Vermögensberater

Julistrasse 7, 41564 Kaarst

Tel.:02131/9999999 fax: 02131/9999999

Mobil: 0172/9999999

www.web.de/Stefan.Nachname.9999999

ALM-108

„99999990“,1,23.10.2006 06:02:15,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

dies ist nun der 3. Kontakt zu Ihnen mit einer Beschwerde über einen Lifebook Z9999!

Seriennur.: YBTX99999

Product Nr.: FPC09999B

Beim ersten Kontakt wurde das Lifebook abgeholt und war wochenlang bei Ihnen zur Reparatur.

Wieder bei uns im Einsatz wurde keine besondere Leistungssteigerung vermerkt, wurde aber als Normal hingenommen. Nach einem direkten Vergleich mit älteren PC's mit weniger Leistung wurden sie bereits zum 2 mal über eine schlechte Leistung des PC's hingewiesen.

Daraufhin meldete sich ein Servicemitarbeiter, Hr. Familienname, telefonisch bei mir. Ergebnis eines sehr langen und ausführlichen Telefonates war das zu einer Überprüfung des PC dieser zu Hr. Familienname eingeschickt werden müsse. Aber dieser Computer ist Bestandteil unserer Arbeitsabläufe im Außerdienst und ist nicht 2 – 3 Wochen verfügbar. Hr. Familienname wies mich auf wahrscheinlichen Mangel von Speicher hin. Dieses kann ich jedoch nicht gelten lassen, da mit 512 MB RAM-Speicher dieser Computer genauso viel besitzt wie ein Desktop (AMD Semplus 2200, 1,5 GHz), der als SQL-Server dient und trotzdem schneller läuft.

Nun habe ich meine Kostbare Zeit wieder einmal mit dem Überprüfen des Lifebooks verschwendet und habe diesmal anhand einer Benchmarkanalyse festgestellt, das der Liferbook mit seiner Leistung nur bis zur Hälfte an den obig genannten Semplus heranreicht.

Dies ist nicht nur unbefriedigend sondern miserabel, für den PC und für mein Unternehmen!

Nun möchte ich von Ihnen eine endgültige Lösung erhalten!!!

Allerdings werden wir nicht in Kauf nehmen, den PC zur Überprüfung wieder wochenlang und auch nicht Tagelang zu Ihnen zu senden, sodaß dieser für unsere Arbeit nicht zur Verfügung steht!

Eine Lösung dieses Problemes verlange ich umgehend und schnellstens!

Mit freundlichen GrüÙe

Pierre Nachname

Nachname Befestigungstechnik GmbH

Telefon 0561-999999

Funk 0173-999999

ALM-109

„99999999“, 1,23.10.2006 14:52:37,“

Kundennummer 129999999

Sehr geehrte Frau Zuname,

hiermit beziehe ich mich auf die Email die Sie meinem Vater letzte Woche auf unsere Anfrage gesendet haben.

Wir können nicht akzeptieren das ein Akku für ein Laptop, den Sie, weil angeblich schadhaft, zurückgerufen haben, ein Verbrauchsgegenstand sein soll und dieser nur angeblich eine Garantie von einem halben Jahr hat.

Wir ich Ihrem Kollegen Herrn Familienname bereits letztes Wochenende schon telefonisch mitgeteilt habe, liegt die Sachlage laut deutschem Recht wie folgt:

Laut §924 ABGB der Schuldrechtsreform von 2001, liegen alle beweglichen Teile die SIE an Kunden ausliefern einer Garantie von 2 Jahren!

Ich finde es sehr unverantwortlich von Ihnen, einen bis dato völlig funktionstüchtigen Akku zurückzurufen und gegen einen anderen Akku auszutauschen, der im Laufe seiner sachgemäßen Handhabung sukzessive an Leistung verloren hat. Wie ich bereits schilderte liegt die momentane Leistung des Akkus bei 15 Minuten.

Da mein Vater auf den Laptop angewiesen ist, behalten wir uns außerdem vor laut §033 ABGB Sachdensersatz-ansprüche gegen Tanaka-Siegler geltend zu machen für die Zeit, in der mein Vater den Laptop erwiesenermaßen nicht im Vollen Umfang nutzen konnte.

Ebenso sind Sie laut §8 KSchG dazu verpflichtet alle Kosten im Falle eines solchen Garantiefalles zu übernehmen, welche die Rücksendung betrifft. Ich bitte Sie dies ebenfalls zu berücksichtigen und den defekten Akku tap bei uns abholen und gegen ein nun funktionstüchtiges Modell auszutauschen.

Auf diesem Hintergrund möchte ich, dass Sie Ihre Entscheidung zum bisherigen Umfang mit diesem Garantie-schadensfall überdenken, da wir in dieser Sache sonst weitere Rechtschritte einlegen und zusätzlich diesen Fall dem Verbraucherschutzbund übergeben werden.

Ich bitte Sie also nach einer erneuten Abklärung mir Ihrer Rechtsabteilung uns eine baldige Antwort mitzuteilen.

Mit freundlichen Grüßen

i.A. Markus Familienname

ALM-110

„99999991“,1,23.10.2006 18:2212,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

leider haben wir Probleme mit unserem Notebook. Von 3 USB-Anschlüssen reagiert nur noch einer auf die Maus. Wird das Gerät mit beiden Arbeitsspeicherkarten hoch- und wieder heruntergefahren, so lässt sich das Gerät nicht mehr neu starten. Wird das Gerät nur mit einer Arbeitsspeicherkarte auf dem einen Speicherplatz betrieben, so kann man es hoch- und runterfahren (Fehlermeldung bei Benutzung der einen Speicherkarte auf dem anderen Speicherplatz: BCCode: 10000050 BCP1: FFFFFFFB BCP2: 00000000 BCP3: 804E1815 BCP4: 00000000 OSVer: 5_1_2006 SP: 2_0 Produkt: 999_9). Allerdings wird jedes Mal die Software für die Maus angefordert. Diese lässt sich aber nicht ordentlich installieren.

Das Gerät wurde am 30.08.2004 für 1.249 Euro gekauft. Am 12.07.2006 wurde auf Garantie die Tastatur erneuert (Serien-Nr. 2889999999, Workorder-Nr. 990009999999, Reparatur-Nr. 139999). Am 05.10.2006 wurde von einem Computer-Reparatur-Betrieb eine neue Festplatte eingebaut (Reparaturkosten 109 Euro). Danach kam es nach Abschluss der Neu-Installation von Windows XP beim Anschließen der USB-Maus zu o.g. Problemen. Vor Ort konnte man uns leider nicht mehr weiterhelfen. Dort erklärte man uns außerdem, dass diese Probleme bei einem Professional Notebook dieser Preisklasse im privaten Einsatz nicht vorkommen.

Danach hatten wir auf Empfehlung ihrer Hotline (0180 3 777 001) an folgende E-Mail Adresse geschrieben: josef.zuname@mail-services.de. Da nach über einer woche noch keine Antwort kam, habe ich heute dort telefonisch nachgefragt, worauf ich an Ihre E-mail Adresse verwiesen wurde.

Da es sich bei diesem Notebook um ein hochwertiges Gerät von Tanaka Siegler handelt, das vergleichsweise wenig von meiner Tochter uns zwar nur zu Hause, unter anderem für die Schule (Technisches Gymnasium), benutzt wird, möchte ich Sie bitten, daß Sie den Fall prüfen und kundenfreundlich (kulant) abwickeln.

Adresse:

Bernhard Nachname

Bismarckstr. 9

63 897 Miltenberg

Tel.-Nr. 09371/ 99999

Email: Name-Nachname@t-online.de

Mit freundlichen Gruß

Bernhard Nachname

ALM-111

„99999991“,1,24.10.2006 08:22:56,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachdem sich bis dato noch immer niemand von Tanaka Siegler bei mir gemeldet hat, erlaube ich mir, Sie „einzuschalten“.

Nachfolgend erhalten Sie den mit Herrn Zuname geführten Schriftwechsel zu o.g. Gerät zu Ihrer Information und m. d. B. um Kenntnisnahme.

Ich habe kein Verständnis dafür, dass das Gerät nun innerhalb von 2 Jahre und 2 Monaten bereits zum DRITTEN Mal kaputt ist und ich nun für die Kosten der Reparatur aufkommen soll, weil sich das Gerät 2 Monate außerhalb der Garantie befindet.

Aus den genannten Gründen bitte ich um Bestätigung der Kostenübernahme.
Danke.

Mit freundlichen Grüßen

Petra Nachname

Sekretariat des Segmentvorstandes IT für Vertrieb und Kundenservice Leiter
Vertrieb Handel und Distribution Thomas Familienname

IT AG

Tannen Allee 9

64295 Darmstadt

+49 61 51 999999 (Tel.)

+49 61 51 999999 (Fax)

E-Mail: p.name@mail.net

<http://www.web.net>

ALM-112

„99999992“,1,24.10.2006

10:33:26,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 16.10.06 ein Milena proV3505 (Seriennr. YK3T999999) über den Händler Techler erhalten. Am 17.10.06 habe ich mit der Konfiguration des Rechners begonnen und Probleme festgestellt (CD Laufwerk benötigt lange, um ein Medium zu erkennen - bis 80s bei einer mitgelieferten CD und 30s bei der Treiber DVD sowie Problemen bei der Aktivierung des WLAN). Am 18.10.06 morgen habe ich den Support unter 01809999999 angerufen. Die erste Aussage war: Schicken Sie das Gerät ein und warten Sie auf einen Austausch. Nachdem ich gesagt habe, dass ich eine 48h onsite Garantieverlängerung habe wurde mir mitgeteilt, dass sie erst aktiviert werden soll, bevor ein Techniker kommen könne - Hallo, das Gerät ist erst drei Tage alt!? OK, das habe ich gemacht und eine halbe Stunde später wieder angerufen. Die Garantieverlängerung wäre jetzt aktiv. Also habe ich eine Bearbeitungsnummer bekommen (29999999). Am 20.10.06 (morgens) war noch nicht geschehen - keine Bestätigungsmail und auch kein Anruf eines Technikers. Also wieder die gleiche Rufnummer. Ein Herr Familienname (diesmal habe ich mir die Namen aufgeschrieben) hat sich die Probleme wieder schildern lassen, aber auch hier geschah nichts. Am Späten Nachmittag hatte ich einen Herrn Zuname an der Strippe und war schon leicht angesäuert, was er mir auch unterstellte. Nach dem Motto - Jetzt wird es Emotional und er glaube nicht, dass am Freitag Nachmittag ein Techniker kommen könne, da ich ja nur 48 h Reaktionszeit habe. Er gebe mir auf jeden Fall eine neue Bearbeitungsnummer (39999999). Aber am Montag, da würde was passieren - sagte er. Und tatsächlich am Montag passierte was, nämlich nichts. Also wieder die tolle Rufnummer mit der Endloswarteschleife und da hatte ich mal im Menü die „1“ und nicht die „2“ gewählt. Eine Fr. Zuname meldete sich und erklärte mir, dass keine aktiven Aufträge von mir vorliegen würde - Hätte ich nicht zwei Bearbeitungsnummern erhalten? Sie sagte mir, dass die Aufträge ca. 2min. nach der Eingabe storniert wurden. Sie bat mich die Rufnummer neu zu wählen und einen Techniker unter der „2“ mit der Neuintiierung zu beauftragen. Ich hatte auch einen Hrn. Name nach einiger Wartezeit am Hörer und habe die ganze Story zum wiederholten Male zum Besten gegeben. Er hat den Auftrag neu aufgenommen und am Telefon gewartet, bis er eine Bestätigung aus dem System erhalten hat und ich kurze Zeit später auch eine Bestätigungsmail bekam (Diese WorkorderNr. Sieht auch ganz anders aus 990009999999). Nun warte ich nur noch auf den Techniker und frage mich, ob es nicht sinnvoller gewesen wäre, das erste Angebot zum Austausch des Gerätes angenommen zu haben, da der Rechner als Vorlesungsnotebook eingesetzt wird und das Semester schon läuft. Nun erwarte ich von Ihnen eine kurzfristige Reaktion und Stellungnahme sowie eine Auskunft darüber, ob ggf. Regressansprüche bestehen und wie sie sich eine Regelung dieser vorstellen können.

Mit freundlichen Grüßen

Hans Nachname
Universität Wuppertal
Fachbereich z
Adresse-Str. 21
Geb. FM
42119 Wuppertal

ALM-113

Von: Nachname.m@mail.de

Gesendet: 24.10.2006 13:04:19

An: cic@Tanaka-Siegler.com

Betreff: Anfrage über Conform Tanaka Siegler Computer

Guten Tag:

der traurige Anlass meiner eMail an Sie resultiert aus einem sehr schlechten Kundenumgang Ihrer telefonischen Betreuung.

Am 23.10. müsste ich diese wegen einem MMS-Softwarefehler bei meinem neuen Bloom T999 kontaktieren. Herr Michael Familienname forderte mich auf den Akkudeckel sowie den Akku zu entnehmen um die Seriennummer abzulesen. Dannach war der Bloom nicht mehr einzuschalten. Auch ein Hardreset war nicht möglich.

Ich habe darauf hin erneut mit Herrn Familienname gesprochen und ihm den Fehler der offentschichtlich durch die Entnahme des Akkus entstanden ist beschrieben. Herr Familienname war sehr unhöflich und ging auf keinen Vorschlag meinerseits ein. Ich bin aus berufl. Gründen sehr auf meinen PDA angewiesen. Ein Reparaturzeit von mehreren Tagen ohne Ersatzgerät hätte für mich fattale finanzielle Folgen. Herr Familienname zeigte sich sehr unkooperativ und bat mir lediglich eine Reparatur in Ihrem Hause an. Wenn man sich vor Auge hätl, das der Pocket Bloom T999 der momentat teuerste PDA auf dem Mark ist, ist der Kundendienst wohl der derzeit schlechteste. Bei Ihren Konkurrenten HP (ipag) oder Vodafone (VPA) ist es selbstverständlich, dass man ein Austauschgerät innerhalb 24 Stunden erhält. Erstrecht, wenn der Fehler am Gerät durch einen Mitarbeiter im Kundendienst verursacht wurde. Ich denke mal sollte diesen Umgang Ihres Unternehmens einmal an die Öffentlichkeit bringen.

Ich beabsichtige den Vorgang meinen Kollegen der ZDF Wirtschaftsredaktion (Wieso/neues) weiterzureichen.

Mit freundlichen Grüßen

Michael Nachname
Nacname.m@web.de
Bildingenieur
Mainz

ALM-114

25/10/2006

14:37

+4987999999

BOKEM GMBH EG

S.

01/03

ATUO Vortragshändler
AUTO Vertragshändler

BOKEM GmbH

[Logo]

Wir sind
Ausgezeichnet mit der
AUTO Trophy

Siegler
Beschwerdemanagement

Nachname

Mittwoch, 25. Oktober 2006

Kostenübernahme wegen Garantierarbeiten

Sehr geehrte Damen und Herren,

heute wurde wegen eines Fehlers des Servers, der noch in der Garantiezeit steht, das Motherboard getauscht (siehe Servicebericht).

Nachdem sich hierdurch die Mac-Adresse geändert hat, ist eine Neuregistrierung der Lizenzen erforderlich geworden (siehe Schreiben von Raymond & Raymond).

Ich bitte daher um Erstattung der uns entstehenden Kosten auf das Konto bei der Sparkasse Rottal Inn (Kto.-Nr. 99999 / BLZ: 999 999 99).

Für event. Rückfragen stehe ich Ihnen unter 08729999999 gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Autohaus **BOKEM** GmbH

Hausanschrift
Autohaus Bokem GmbH
Stau Straße 99
84207 Eggenfelden

Telefon (08721) 9999-9
Telefax (08721) 9999
E-Mail info@ah-bokem.de
Internet www.bmw-bokem.de

Zweigbetrieb
Autohaus Bokem GmbH
Stein-Straße 9
84347 Pfarrkirchen

Telefon (08561) 99 99-9
Telefax (08561) 9999-99

Bankverbindung
Sparkasse Rottal-Inn
BLZ 99 999 99
Kto.-Nr. 99 999 (IBAN)

Registergericht
Landahut HRB 9999
Geschäftsführer
Guido Nachname

ALM-115

ABS.: ELEKTROMARKT KREFELD; 2151999999 25-OKT-06 13:54; SEITE 1/3

Krefeld den 25.10.06

Elektro Mark Krefeld
47803 Krefeld
Ballstr 151-155
Tel: 021519999999
Email: Nachname@mail.de
PC Werkstatt
Techniker: Dieter Nachname
F/S KDNR: 09999999

Beschwerdemanagement Tanaka/Siegler

z. Hd Frau Familienname

Betreff: Kostenvoranschlag der Firma Misonic vom 25.10.2006

Nach Zweifach Erfolglos Durchgeführter Reparatur des PC's SNR 3919999999 (1*) durch die Fa Zuname GmbH, Kooperationsparten der F/F, tätig im Elektro Mark Krefeld, und Absprache mit der Händlerhotline (Herr Name), PC am 17.10.2006 mit RMA NR: 990009999999 zu Misonic versendet.
Zu (1*) erster MB Tausch am 4.10.2006 jedoch nach dem Einschalten folgende Fehler **Warning!!! The previous performance of overclocking is Failed and the System is restored to the defaults setting**. Der PC konnte nur noch am Netzteil ausgeschaltet werden. Bei einem 2 Startversuch keinerlei Reaktion des PC's. Diese Fehlermeldung wurde von mir der Hotline mitgeteilt, die diesen Fehler aber nicht zuordnen konnte. Es wurde von der Hotline genehmigt ein neues MB und Cpu zu bestellen. Das passierte am 6.10.2006 durch die Firma Zuname GmbH, doch das Austauschen von Board und Cpu brachte auch diesmal keinen Erfolg. Nach nochmaliger Rücksprache mit der Hotline wurde der PC am 17.10.2006 mit der RMA NR: 990009999999 zu Misonic versendet.

Mit der Bitte um Kulanzreparatur durch die Fa Misonik verbleibe ich

Mit freundlichen Grüßen Dieter Nachname

Anlage 1 Kostenvoranschlag Fa Misonic

Anlage 2 Kopie der Rechnung des PC's mit der SNR:3919999999

ALM-116

Gitta Nachname

Schön Straße 99
50321 Brühl
26.10.2006

Tanaka Siegler Computers GmbH
Endkundenvertrieb
Herrn Familienname
Rottausplatz 9-9
D-61348 Bad Homburg

Tanaka-Siegler Mondeo WAI RV 999999, Seriennummer 3909999999
Reparaturauftrag Nr. 143999/146999/156999 bei Elektromarkt Köln Marsdorf
Ihre Bearbeitungsnummer im techn. Support . 1229999999/3/019999

Sehr geehrter Herr Familienname,

am 10.09.2004 kaufte ich beim Elektromarkt Köln Marsdorf das o.g. Gerät, mit dessen Leistung ich während des ersten Jahres auch zufrieden gewesen bin. Im Dezember 2005 fiel das Gerät erst mal aus, indem es sich nicht hochfahren ließ. Der PC wurde von Elektromarkt auf Garantiekosten repariert. Leider arbeitete das Gerät auch in der Zukunft nicht zuverlässig. Immer wieder ließ er sich nicht hochfahren. Auf diese Art und Weise erfolgten 3 Reparaturen mit immens langen Ausfallzeiten.

Bei der 3. Reparatur stand das Gerät ab 17.08.06 bei Elektromarkt zur Instandsetzung. Es sollten MB und CPU getauscht werden. Wegen der langen Wartezeiten im Servicecenter Elektromarkt und den Lieferzeiten des Ersatzteiles wurde die Reparatur erst nach Ablauf der Garantie vorgenommen.

Leider ist der PC bereits unmittelbar nach Entgegennahme wieder ausgefallen.

Nach Aussage von Herrn Zuname (Elektromarkt) hätte eine Gutschrift nach 3 maliger Reparatur nur dann erfolgen können, wenn ich den Anspruch innerhalb der Garantiezeit hätte geltend machen können. Die Firmenphilosophie Siegler lehne eine Gewährleistung über diesen Zeitraum hinaus konsequent ab. Diese Entscheidung kann ich nicht akzeptieren. Es lag nicht in meinem Verschulden, dass alle Reparaturen stets 4 Wochen in Anspruch genommen haben. Das Gerät niemals wieder wirklich voll funktionstüchtig gewesen ist. Vielmehr fühle ich mich als Verbraucher stark hintergegangen, wenn Reparaturzeiten so hinausgezögert werden, dass die Garantie abgelaufen und sich keine zufrieden stellende Lösung mehr finden lassen kann.

Die Firma Elektromarkt hat mir heute zugesagt, dass Gerät auf Kulanz noch einmal zu reparieren. In Anbetracht der bereits erfolgten Reparaturen und damit verbundenen Garantiekosten, halte ich einen erneuten Versuch nicht nur für betriebswirtschaftlich ungeeignet sondern bin auch davon überzeugt, dass das Gerät wiederum ausfallen werden wird.

Ich möchte Sie daher bitten, diese spezielle Situation zu berücksichtigen und einer Gutschrift zuzustimmen, In der Erwartung, dass sie ein gutes Produkt und einen zufriedenen Kunden auch weiterhin in den Mittelpunkt Ihres Handels stellen, verbleibe ich

mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Anlagen: Schriftverkehr Elektromarkt, Reparaturaufträge

ALM-117

Giuseppe Nachname
Sommergasse 9a

64584 Biebesheim

Biebesheim, 26.10.2006

An
Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmartrasse 99

D-80807 München

Sehr geehrte Damen und Herren,

bereits im Juni 2006 erhielten Sie mein Notebook zur Reparatur. Der Akku war zu jener Zeit defekt und ließ sich nicht mehr aufladen.

Nach mehreren Anrufen und Telefonaten mit Ihrer Hotline erhielt ich nun nach 3 Monaten Wartezeit endlich mein Notebook zurück.

Wie kann es sein, daß ein Weltunternehmen wie Ihre Firma es ist, für solch eine lapidare Reparatur 3 Monate benötigt und man dann nicht einmal ein Ersatzgerät bekommt?

Mir sind durch diesen Ausfall inzwischen Providerkosten von knapp 150€ entstanden, ohne daß ich diesen nutzen konnte.

Nachdem ich mein Notebook ausgepackt und wieder ordnungsgemäß angeschlossen hatte, erlebte ich dann leider die nächste Enttäuschung!

Der Akku ist immer noch defekt und wurde allem Anschein nach weder repariert noch ausgetauscht. Sowie es aussieht hat noch nicht einmal eine Prüfung des Gerätes stattgefunden, da man ja sonst auf den Fehler aufmerksam geworden wäre.

Anbei erhalten sie das defekte Gerät erneut zurück und ich erwarte unverzüglich von Ihnen einen Stellungnahme und eine Entschädigung für die mir entstandenen Kosten.

Sollte Ihrerseits kein Entgegenkommen zu erkennen sein, werde ich mit der Sache an die Öffentlichkeit gehen und die Angelegenheit an meinen Rechtsanwalt weiterreichen.

Hochachtungsvoll
[Firma]

ALM-118

„99999996“,1,26.10.2006 07:32:39,“

Sehr geehrte Frau Familienname,

vor nicht all zu lange Zeit habe ich mich in schriftlicher Form an Ihr Unternehmen gewandt, da ich schon mehrmals mit meine Rechner Ausführung Mondeo-T Probleme hatte. Bereits dreimal musste ich meinen Rechner bei Neptun Augsburg (Citygalerie) zur Reparatur einschicken und ein jedes Mal wurde mir als Defekt ein defektes Motherboard mitgeteilt. Wie Sie wohl nachvollziehen können ist man als Verbraucher, der in die Marke Siegler Vertrauen hat, ziemlich enttäuscht und verärgert ist, wenn bei seinem Siegler Rechner bereits nach acht Monaten das Motherboard auf Grund eines Defekts ausgetauscht werden muss. Der Grund, weshalb ich mich heute erneut an Sie wende, ist einer wiederholter Ausfall meines Rechners. Schon zum wiederholten Male lässt sich dieser nicht einmal mehr einschalten, obwohl die Stromversorgung einwandfrei gegeben ist, da weder Steckdose noch Netzkabel einen Defekt aufweisen. Aus diesem Grund vermute ich, dass es sich erneut um einen Totalausfall des Motherboards handelt. Ich muss gestehen, dass ich sehr verärgert darüber bin und auf Grund der Tatsache, dass die Herstellergarantie noch in Kraft ist, wünsche ich diesmal eine Überprüfung meines Rechners seitens Ihres Unternehmens. Ich frage daher hiermit an, wo sich in Augsburg eine Reparaturannahmestelle Ihrer Firma befindet bei der ich meinen Rechner zu Reparatur abgeben kann. Denn ich sehe es als Kunde, der schon solche Umstände mit seinem Gerät hatte, nicht ein noch eine horende Summe für die Anfahrt und Abholung meines Rechners durch einen Techniker Ihres Hauses in Kauf zu nehmen. Auch werde ich mich bei der Verbrauchzentrale Bayern darüber erkundigen, was mir hinsichtlich eines Neugerätes zusteht. Ich hoffe nun bald von Ihnen in meiner Angelegenheit Antwort zu erhalten und verbleibe des Weiteren.

Mit freundlichen Grüßen

Andrea Nachname

ALM-119

From: Hans Peter Nachname

[\[mailto:nachname_hans_peter@mail.de\]](mailto:nachname_hans_peter@mail.de)

Sent: Friday, October 27, 2006 1:40 PM

To: Familienname, Horst

Subject: Laptop Milena v 9999

Sehr geehrter Herr Familienname,

leider kann ich z.Z. Herrn Cristian Zuname jun. Vertriebsbeauftragter IT- Business Aschaffenburg Salz-Straße 99 – 99 nicht erreichen.

Da ich einige Tage nicht zuhause war möchte ich Sie fragen, wann ich mein Laptop, das H. C. Zuname Anfang Oktober zum 3. Mal an Sie geschickt hat, endlich wieder zurück bekomme.

Das Laptop war bis heute ca. 2 Monate innerhalb von einem viertel Jahr bei Ihrem Serviceteam. Ich finde das nicht so lustig.

Ich wäre Ihnen sehr Dankbar, wenn Sie mich schnellstens über den aktuellen Stand informieren würden.

Mit freundlichen Grüßen

HP. Nachname

ALM-120

„99999998“,1, 27.10.2006 11:28:40,“

Sehr geehrte Damen und Herren,

kürzlich habe ich mir das Notebook Milena ZZ 9999 gekauft. Im wesentlichen erfüllt es meine Erwartungen, nun mit der Tastatur bin ich überhaupt nicht zufrieden.

Die Befestigung der Tastenmatte wurde so schlecht ausgeführt, dass sich beim Drücken einiger Tasten die gesamte Tastenmatte durchbiegt und nach Löslasen innen wieder ans Gehäuse anschlägt. Besonders ausgeprägt ist das bei den Tasten 2“; „F2“ und „F1“.

Damit ergibt sich ein sehr „schwammiges“ Verhalten der Tastatur, das beim Schreiben stark irritiert. Außerdem erzeugt das geschlidderte Anschlagen nach Loslassen der Tasten ein zusätzliches Geräusch.

Da ich nicht glauben wollte, dass eine derart „schwammige“ Tastatur bei einem so hochwertigen Gerät normal ist, habe ich vergleichsweise die Tastatur eines baugleichen Notebook im Elektronikmarkt ausprobiert. Verärgert musste ich dort exakt den selben Zustand wie bei meinem Gerät feststellen. Im Gegensatz dazu hatten alle Notebooks anderer Hersteller – selbst wesentlich billigere – ein einwandfreies Anschlagverhalten. Interessant fand ich, dass selbst bei anderen Milena-Varianten das beschriebene Problem nicht auftrat.

Nun meine Frage:

Kann es sein, dass dieses Problem nur bei einigen – evtl. falsch montieren – Geräten auftritt?

Wenn ja, dann würde ich mein Gerät reparieren lassen.

Falls es sich aber um einen generellen Konstruktionsfehler dieser Baureihe handelt, dann bin ich nicht sicher, ob ich das Gerät behalten werde.

Ich bedanke mich im voraus für Ihre Antwort.

Bitte leiten Sie diese Email an eine relevante Stelle weiter, falls Sie bei Ihnen falsch adressiert ist.

Mit freundlichen Grüßen

Jörg Nachname

ALM-121

„99999993“,1,27.10.2006 07:52:52,“

Guten Tag,

Ich habe meinen Laptop Milena z 9999 an das Service Center eingeschickt, damit ein lautes Lüftergeräusch sowie ein sporadisch flackerndes Display behoben wird.

Von der Firma TSR erhielt ich ein Schreiben das diese Probleme auf ein Flüssigkeitsschaden zurückzuführen seien und eine Reparatur außerhalb der Garantie durchgeführt werden muss.

Das Display des Laptops flackert etwa seit einem Jahr, seit ich festgestellt hatte das Schrauben des DVD-Laufwerkes in den Laptop hinein und bei öffnen das Laufwerkes teilweise herausgefallen sind. Das DVD-Laufwerk wurde ca. im April Reparatur wurde keinerlei wasserschaden festgestellt.

1,5 Wochen vor Einsendung des Laptops begann der Lüfter lautstarke Geräusche von sich zugeben und die Arbeit am Laptop war unmöglich geworden. Aus diesem Grund wurde der Laptop mit den Mängeln des Lüfters und Display an Sie geschickt, ausgenommen dieser Sache lief der Rechner steht's stabil und ist hatte keine Wasserschäden.

Mir ist völlig unklar warum ein lauter Lüfter auf einen Wasserschaden zurückzuführen sein soll, der aber als mechanisches Bauteil eher an etwas schleifen muss und wieso ein komplettes MainBoard dafür ausgetauscht werden muss.

Der Austausch des PowerBoard, was nach meinem Verständnis für das Display flackern ausgetauscht werden soll, soll angeblich auch dem Wasserschaden zur Folge nicht funktionieren. Warum gab es das selbe Problem des Display flackerns bereits zur ersten Reparatur, ohne vermerkten Wasserschaden und soll nun als angeblicher Wasserschaden repariert werden?

Angehängt finden Sie den Kostenvoranschlag von TSR, sowie die Rechnung des Laptops.

Mit freundlichen Grüßen

Dirk Nachname
+ 49 941 9999999
+ 49 160 99 99 99 99

ALM-122

**Gerhard Nachname
Harald-Weg 9
65830 Kriftel a. Ts.**

Tel. Pr. : 06192-99999
(Fa.: 06073-99/9999)

Gerhard Nachname Harald-Weg 9 65830 Kriftel a. Ts.

Tanaka Siegler Computer GmbH
Vorstand
Enten Straße 99
99610 Sömmerda

Kriftel, den 27.10.06

Kundennummer: 120999999

Bearbeitungsnummer: 1229999999 vom 07.09.06 bzw schon früher per Tel.

Mein SCHREIBEN vom 08.10.06 (siehe Anhang)

Sehr geehrte Damen und Herren des Vorstands,

leider habe ich noch keine Antwort auf mein Schreiben vom 08.10.06 erhalten. Noch nicht einmal eine Eingangsbestätigung. Dies rundet mein Bild über Ihre Firma noch mehr ab. Dies ist für Sie keine gute Werbung. Ich werde, bevor ich weitere Schritte unternehme Ihnen eine letzte Frist bis zum 13.11.06 setzen, in der Hoffnung, von Ihnen ein gutes Angebot zur Problemlösung zu bekommen. Ich denke, dies wäre für beide Seiten die bessere Lösung.

[Firma]

G. Nachname

Schreiben vom 08.10.06

Sehr geehrte Damen und Herren des Vorstands,

leider muß ich mich an Sie wenden.

Ich habe bei uns im „für-uns-Laden“ erst (03.04.06) ein LCD-TV Mareca V99, Seriennummer YEAG 999999 gekauft und am 10.08.06 einen weiteren LCD-TV Mareca V99-1 Seriennummer YEFM 999999.

Leider habe ich (nach dem letzten Kauf) festgestellt, dass bei dem neuen und bei meinem vorherigen LCD-TV die Lautsprecher bei einer bestimmten Frequenz anfangen zu Vibrieren. Dies wird meinem Gefühl nach schlimmer und ist sehr störend. Ich habe nun im „Für-uns-Laden“ gesehen, dass dies wohl schon öfter Reklamiert wurde, da neuerdings zumindest bei dem großen V99 nun „Richtige“ Lautsprecher eingebaut sind. Also, scheid meine Reklamation einen fundierten und bekannten Grund zu haben. Aus diesem Grund habe ich (vorerst) meine Reklamation zurückgezogen, denn ich bin der Meinung, dass zumindest in diesem Fall ein Austausch der Geräte auf die neue Version mit „Richtigen“ Lautsprecher erfolgen könnte. Denkbar ist evt. auch ein entsprechender Preisnachlaß um ein paar Zusatzlautsprecher zu kaufen.

Aus Kulanzgründen denke ich wäre dies ein gangbarer Weg, zudem ich zumindest noch, ein recht guter Kunde bin.

Es ist für mich nicht einsehbar, den Fernseher für ca. 10-14 Tage abzugeben, ohne Ersatz, für einen Konstruktions/Fertigungs-Fehler, der von mir nicht zu verantworten ist.

Leider kommt es in letzter Zeit fast bei allen Neuprodukten vor, dass Fehler festzustellen sind. Diese sind in erster Linie Softwarefehler, die nicht durchdacht oder nicht zu Ende gedacht, sind. Auch bei diesen Geräten ist die Software nach meiner Meinung nicht ganz zu Ende gedacht und könnte in einigen Fällen verbessert werden. Das alles wird verursacht durch die neue allgemeine Siegler Firmenphilosophie (alles kürzen, alles ins Ausland usw.). In Zukunft werde ich stärker auf darauf achten, dass die Produkte aus Deutschland kommen und nicht nur einen Deutschen Namen haben! Auch wenn es teuer ist!! Lieber etwas mehr zahlen, als hinterher den Ärger haben, also auch nächstens wieder beim „Fachmann“ kaufen, denn der hat auch ein Ersatzgerät für den Notfall! Auch eine Rückgabe ist hier recht einfach, wenn man ein anderes Gerät mitnimmt.

Bitte um eine Rückantwort bis zum 23.10.06.

Mit freundlichen Grüßen,

[Firma]

G. Nachname

Ps.: Dass Ihre „Beschwerde“-Rufnummer (01809999999) auch noch 0,12 c pro Minute kosen soll, ist ja wohl auch noch einen zusätzlichen Hammer....! Als wenn der Kunde nicht schon genug Kosten und Ärger durch diese Fehler am „Hals“ hätte.

ALM-123

Kerstin Nachname
Johannes-Ring-Str. 99
27476 Cuxhaven

Cuxhaven, 29. Oktober 2006

E-Mail: Kerstin-Nachname@web.de

Tanaka Siegler Computers GmbH
Service Operations
Enten Str. 99
99610 Sömmerda

**Beschwerde wegen mehrfacher Reparatur meines Notebooks MILENA-D9999
(Reg. No. 9999A5, Serien-Nr. 3749999999)
Zweimaliger fehlgeschlagener Reparaturversuch zur Behebung von Bildausfällen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit dem Kauf des Notebooks MILENA-D9999 im November 2003 habe ich bereits vier Reparaturen durchführen lassen müssen (siehe Anlage). Seit geraumer Zeit tritt der Fehler, der u.a. Anlaß für die Reparaturen (3) und (4) war, erneut – d.h. zum dritten Mal – auf: der Bildschirm flackert immer wieder direkt nach dem Start und bei laufendem Betrieb und hat längere komplette Bildausfälle. Außerdem geht das Scharnier wieder nur noch schwer und teils ruckartig zu öffnen.

Ich bitte Sie, zu diesem Sachverhalt der zweimaliger fehlgeschlagenen Nacherfüllung in angemessener Zeit Stellung zu nehmen. Zudem erbitte ich mir aus Ihrem Hause einen Vorschlag zur Beseitigung der Mängel, der der bisherigen Reparaturhistorie mit den damit verbundenen Kosten und Unannehmlichkeiten angemessen ist und der auf eine dauerhafte Beseitigung der Mängel abzielt.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

. Reparaturhistorie

ALM-124

Norbert Nachname

052239999999

S. 1

Norbert Nachname Brotweg 99 32257 Bünde

Tanaka Siegler Computer
Beschwerdemanagement
Frau Familienname
Enten Str. 99
99610 Sömmerda

30.10.2006

Auftrag-Nr. 990009999999

Sehr geehrte Frau Familienname,

am 19.09.2006 habe ich mein Notebook (Display ohne Beleuchtung/Garantie) zur Reparatur eingeschickt. Erst nach 4 Wochen erhielt ich eine Mitteilung der TSR Service GmbH, dass der Defekt auf einen Wasserschaden zurückzuführen sei und damit nicht in der Garantieleistung falle. Mit dieser Entscheidung werde ich mich keinesfalls zufrieden geben sondern bestehe auf einer kostenlosen Instandsetzung, da es bei mir, wie bereits mehrfach telefonisch mitgeteilt, definitiv zu keinem Wasserschaden gekommen ist.

Ich habe vor Versenden des Notebooks zur Datensicherung die Festplatte durch einen Fachmann ausbauen lassen, der mir ganz eindeutig bestätigt hat, dass zum Zeitpunkt des Ausbaus der Festplatte –sprich am Abend vor der Versendung des Notebooks- kein Wasserschaden feststellbar war. Er ist jederzeit gern bereit dies auch bei einem Rechtsstreit zu bestätigen.

Ferner habe ich mich heute mit meiner Rechtsschutzversicherung in Verbindung gesetzt, um mir eine entsprechende Unterstützung bei einem eventuell notwendigen Rechtsstreit zusichern zu lassen. Dies ist sofort erfolgt und ich werde nunmehr keine Möglichkeit scheuen meine berechtigten Ansprüche durchzusetzen.

Mir ist durchaus bewusst, dass ein einzelner Kunde in Ihrem Hause wenig ins Gewicht fällt. Dennoch kann es aus meiner Sicht nicht Firmenphilosophie im Haus Siegler sein, berechtigte Garantieansprüche –auch wenn Sie mit relativ hohen Reparaturkosten verbunden sind- mittels unberechtigter Unterstellungen abzuweisen.

Ich möchte Sie nunmehr bitten, Ihre Entscheidung nochmals zu überdenken, auch um zusätzliche Kosten durch Anwalt, Gutachten oder sogar Gerichtsgebühren zu vermeiden.

Hochachtungsvoll
[Firma]
Norbert Nachname

ALM-125

jatom

EINFACH KOMPETENT

jatom e.K. – Postfach 99 99 – 57277 Neunkirchen

Tanaka Siegler Computers GmH
Misonic
Herrn Oliver Familienname
Oderstrasse 99

99610 Sömmerda

Datum: 30.10.2006
Unser Zeichen: BP
Ihr Zeichen:
Seite: 1 von 1

Betreff

Sehr geehrter Herr Familienname,

am 01.07.2006 war ein Techniker der Firma e&a eTec GmbH bei uns und hat an einem Tanaka Siegler Lifebook S9999 (Seriennummer YBFB999999) das System Board ausgetauscht (Störnummer 999999). Dabei hat er übersehen, dass in dem alten System Board noch eine AVM Helga-Card PCMCIA steckte. Das alte System Board hat er dann inklusive der ISDN-Karte mitgenommen. Zahlreiche Anrufe bei der Tanaka-Siegler Support-Hotline und auch bei e&a eTec direkt haben nichts gebracht. Der Einsatzleiter wurde mehrmals vergeblich um Rückruf gebeten. Da wir nicht auf dem für uns entstandenen Schaden sitzen bleiben möchten, erwarten wir eine Entschädigung. Bitte melden Sie sich bei uns und teilen uns Ihr weiteres vorgehen mit.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Benedikt Nachname

Datenbanklösungen
Softwareentwicklung
Netzwerkssysteme
Organisations- u.
Systemberatung

jatom e.K. Inhaber: Telefon: (02735) 9999-9 Volksbank Süd-Siegerland eG Deutsche Bank AG - Neunkirchen
Waldstrasse 299 Wolfgang Zuname Telefax: (02735) 9999-99 Kontonummer: 999 999 999 Kontonummer: 999 999 999
D-57290 Neunkirchen HR A 9999 Internet: <http://www.jatom.de> Bankleitzahl: 999 999 99 Bankleitzahl: 999 999 99

ALM-126

30-OKT-06 23:09

MARKUS NACHNAME ++49 89 99999999 SEITE: 1

Dr. Sylvia Familienname
Hoffnungstr. 99
40235 Düsseldorf
Email Büro: sylvia.familienname@mail.de

An das
Beschwerdemanagement
Tanaka Siegler

Düsseldorf, 30.10.2006

Kundennummer: 99999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit möchte ich Sie nochmals um eine Kulanz bitten, da mein Computer von Tanaka Siegler zwei Wochen nach der Garantiezeit komplett ausgefallen ist. Meine bisherige Korrespondenz mit Ihrer Firma müsste Ihnen vorliegen. Anbei faxe ich Ihnen nochmals den Rechnungsbeleg sowie die Email von Frau Zuname, die ich heute erhalten habe. Anmerken möchte ich noch, dass der telefonischer Kontakt und die schriftliche Korrespondenz zwischen Ihrer Firma und mir bereits seit gut zwei Wochen laufen – damit Sie ein zeitlich korrektes Bild erhalten.

Ihr Erwartung einer Nachricht verbleibe ich
mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Anlage: Rechnungsbeleg, Email Frau Zuname vom 30.10.2006

ALM-127

„99999997“,1, 30.10.2006 07:56:08,“

Stephanie Nachname
Mahlstraße 99
26789 Leer

Firma
Tanaka-Siegler
(per e-mail)

Beschwerde wg meines verschwundenen Laptops
Kundennummer: 129999999
Workordernummer: 990009999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie Sie bereits erfahren haben, ist mein Laptop welchen ich in Ihre Hände zur Reparatur (in der Garantiezeit) gegeben habe auf dem Postweg nach der Reparatur verschwunden.

Den Hergang, wie es dazu kam, habe ich Ihnen in meiner letzten e-Mail geschildert. Weiterhin hatte ich Ihnen erklärt, dass ich (wie ich Ihnen bereits vor Abholung des Laptops von mir zu Hause sagte) ich den Laptop natürlich! an die selbe Adresse zurück geschickt haben möchte, wo dieser auch abgeholt wurde. Ich verstehe weder die Vorwürfe, welche mir von Misonic auferlegt werden, noch aus welchem Grund ich weder ein Ersatzgerät oder einen anderen Schadensersatz bekomme.

Sie als mein Vertragspartner sind für die Klärung meines verschwundenen Laptops zuständig, denn ich habe diesen in Ihrer Firma reklamiert nicht zuletzt in der Annahme, dass das Gerät von Tanaka siegler selber wieder instand gesetzt wird.

Seid dem Tag meiner Reklamation sind nun mehr knapp vier Monate vergangen und eine Menge Telefonkosten, die ich an Sie, Misonic und HMS vertelefoniert habe. Sicherlich verständlich, dass ich es Leid bin etwas hinterher zulaufen, wo ich nicht einmal etwas falsch gemacht habe!

Ich fordere Sie hiermit auf mir den entstandenen Schaden von 1.649,00 Euro binnen 14 Tagen zu ersetzen.

Bei Fragen, bin ich weiterhin telefonisch unter (01 74) 9 99 99 99 oder unter dieser e-mail-Adresse zu erreichen.

Mit freundlichen Grüßen

Stephanie Nachname

ALM-128

„99999996“, 1.30.10.2006 20:42:21

Sehr geehrte Damen und Herren,

Frau Familienname vom Kundencenter hat mich gebeten, mich an Sie zu wenden. (Telefonat mit Hotline letzte Woche)

Es geht um folgendes:

Ich habe am 31.10.03 eine Tanaka Notebook mit der Seriennummer 37 99 9999 99 gekauft.

Das Gerät war im August 2005 bei Ihnen zur Reparatur. Kundennummer: 129999999

Grund:

- die wireless Funktion funktionierte von Anfang an nicht
- das CD/DVD Laufwerk defekt

Beides wurde von Ihnen mit der Begründung auf Materialfehler bzw.. Herstellerfehler auf Garantie ausgetauscht und repariert.

Leider ist habe ich heute das Problem mit dem DVD/CD Laufwerk wieder. (Wahrscheinlicher Eintritt zwischen August und September 2006, genauerer Zeitpunkt kann auf Grund von Nichtgebrauch des Laufwerks nicht genannt werden)

Der IT Support an meinem Arbeitsplatz hat sich damals, wie auch heute das Notebook angesehen (nicht geöffnet, oder sonstiges..)

Wir gehen davon aus, dass es sich wieder um den selben Herstellerfehler handelt, und auch das ausgewechselte Laufwerk fehlerhaft war/ist. (ein so genanntes „MILENA Wehwehchen“)

Ich bitte Sie daher meinen Falls zu prüfen, und mich in Kenntnis darüber zu setzen, ob Sie mir das Laufwerk erneut austauschen.

Gerne können Sie mich telefonisch unter: 0179- 9999999 erreichen.

Ich freue mich auf Ihre Antwort.

Hezliche Grüße

Caroline Nachname

ALM-129

„99999992“ ,1,30.10.2006 07:53:19

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich soll nun die Bemühungen von TSR bezahlen, da angeblich kein Fehler gefunden wurde. Ich kann jedoch eine Zeugenaussage von einem ausgewiesenen Fachmann (Dipl.-Inform.) beibringen, dass die WLAN-Karte Netze nicht erkennt. Dies war auch klar, nachdem ich mit der Hotline von Siegler alles Menschenmögliche versucht hatte.

Ich bitte Sie daher um die Rückgabe meines korrekt (nachgewiesen!) funktionierenden Geräts.
Vielen Dank fuer Ihr Unterstuetzung
Nachname

FAX VOM 28.10.06 AN :

RTS Sömmerda Service GmbH &
Co. KG
Reparaturabteilung
Lars Familienname
Enten 9
99610 Sömmerda

Kostenvoranschlag 1109999999

Sehr geehrter Herr Rossberg,

die WLAN-Karte des Notebooks MILENA L9999 SN YSNQ 099999 ist nach der letzten Reparatur zwar korrekt installiert gewesen, das Gerät hat jedoch real existierende WLAN-Netze nicht erkannt. Der Versuch wurde in mehreren verschlüsselten und unverschlüsselten Netzen durchgeführt. Die Siegler-Hotline hat mit mir dann alle notwendigen Schritte 2 mal wiederholt durchgeführt, Installation, Verbindungsaufbau etc. Der Hotline-Experte hat dann den Versand und die Reparatur im Rahmen der Garantie in Auftrag gegeben. Seiner Meinung nach ist die Antenne nicht korrekt kontaktiert.

Ich habe demzufolge die Reparatur nicht in Auftrag gegeben. Bitte weisen Sie mir durch Uebersendung z. B. eines Screenshots nach, dass die WLAN-Karte mindestens unverschlüsselte Netze erkennt und eine Verbindung aufbauen kann. Ansonsten muss ich das Geräet auf Ihre Kosten zu einem anderen Reparaturbetrieb schicken wenn Sie also nicht in der Lage sind, dass Geräet bis zur vollen Funktionstüchtigkeit instanzzusetzen, schicken Sie mir es auf Ihre Kosten wieder zu.

Ich bin also ziemlich veraergert.

Trotzdem beste Gruesse und viel Glück bei der Reparatur.
Im Fall von Rückfragen rufen Sie mich unter 0151 9999 9999 an.

Nachname

ALM-130

Von: Heike Nachname [<mailto:heike.nachname@mail.com>]

Gesendet: Dienstag, 31. Oktober 2006 07:43

An: contac@Siegler.com

Betreff: Anfrage ID [#1699999999#9999#20e00d1#]

Heike Nachname
Kirchenplatz 99
22765 Hamburg

Sehr geehrte Damen und Herren, ich habe bei Ihnen im Februar 2005 einen Milena Pro z9999 gekauft. Nach einigen Monaten gab es eine Rückrufaktion bei den Akkus. Bereits nach einigen Monaten war der neue Akku schon nach 1,5 Stunden leer. Ich habe mehrere Bekannte befragt, die im Computerbereich arbeiten und die einhellige Antwort war, dass das nicht normal sei. Ich habe auch mit Ihrem Kundendienst gesprochen und dort war die Auskunft, dass der Akku nur eine bestimmte Anzahl von Wiederaufladungen hat und dass man ihn herausnehmen soll, wenn man mit Kabel arbeitet. Und die Gewährleistung sei nur 6 Monate, da habe ich eben Pech gehabt.

Diese Auskunft hat mich beim Kauf nicht erreicht. Abgesehen davon verschmutzen doch die Anschlüsse, wenn es keine Abdeckung gibt, ohne Akku. Warum liefern Sie das nicht serienmäßig mit? Eigentlich verlange ich von einem guten Akku auch, dass er länger läuft, wie bei anderen Marken auch.

Ich bin ansonsten sehr zufrieden mit dem Gerät, aber dieser Service ist wirklich mies.

Über eine Stellungnahme Ihrerseits würde ich mich freuen.

Freundliche Grüße von Heike Nachname

ALM-131

„99999995“,1, 31.10.2006 11:12:25,“

Sehr geehrte Damen und Herren der Beschwerdestelle,

ich bin seit etwas mehr als zweieinhalb Jahren Eigentümer eines Tanaka Siegler Computers LIFEBOOK ZZ9999 mit Seriennummer YBFV099999. Seit Kaufdatum hatte ich drei Reparaturen durch verschiedene Dienstleister Ihres Unternehmens an diesem Notebook:

1. Austausch der kompletten base unit aufgrund eines Defekts im Spannungsregler.
2. Austausch der kompletten base unit aufgrund eines Defekts im Spannungsreler.
4. Austausch der kompletten base unit aufgrund eines Defekts der onboard-Soundkarte.

Diese Mail schreibe ich gerade an einem anderen PC, weil die base unit erneut aufgrund eines Defekts im Spannungsregler ausgetauscht werden muss. Ich halte die Reparatur vorerst zurück, um nicht noch weitere Kosten für Sie entstehen zu lassen.

Ein langjährigen Freund und Bekannter von mir, dem ich zeitgleich damals zum Kauf des gleichen Notebooks riet, hat sehr ähnliche Probleme damit.

Zu diesem Notebook habe ich einen 5-Jahre 48h-on site-Wartungsvertrag abgeschlossen.

Auch wenn mir dieser Vertrag über diesen Zeitraum garantiert, dass – welches hardwaretechnische Problem auch immer – in recht kurzer Zeit behoben werden kann, bin ich dennoch nicht einverstanden, ca. alle 7-9 Monate einen Ausfall meines Arbeitsgeräts in Kauf zu nehmen, da es sich hier offensichtlich um einen Serienfehler / Hardware-Designfehler handelt.

Rechnet man die restliche Vertragslaufzeit gegen die bisher aufgetretenen Mängel, so wird dieses Notebook in den nächsten 30 Monaten weitere drei bis fünf mal einen Schaden „erleiden“, der für mich erhebliche Unannehmlichkeiten bedeuten wird, sowohl zeittechnisch also auch finanziell.

Ich hatte in letzter Zeit mehrere nicht wirklich befriedigende Telefonate mit der technischen Hotline, Ihrem Vertrieb und der Beschwerdestelle.

Als positives Ergebnis dieser Telefonate stünde eine Rücknahme des Notebooks gegen einen beschämenden, zeitlichen Restwert zur Sprache, welches einen enormen Wertverlust für mich bedeuten würde, den ich nicht bereit bin, einzugehen.

Ich betrachte einen Verkauf an Dritte (eBay, Bekkante, whatever...) definitiv nicht als eine Alternative, um dieses „Problemkind“ loszuwerden, da diese Art Fehler jeglichen Verkauf nichtig erklären würde.

In Anbetracht der Tatsache, dass ich ansonsten mit diesem und anderen Tanaka Siegler-Produkten und -Dienstleistungen bisher wirklich überaus

zufrieden war, würde ich gerne über einen alternativen, mir entgegenkommenden Preis für den Rückkauf meines Notebooks sprechen.

Bitte kontaktieren Sie mich schriftlich unter <mailto:kai-nachname@mail.net> oder telefonisch über +49-173-9999999

Gerne bin ich bereit, den rückerstatten Anteil des Kaufpreises von ~1500,00 Euro in einer Gutschrift für ein alternatives TSC-Produkt zu nützen.

Ich bin sicher, dass es nicht nur in meinem, sondern auch Ihrem Interesse ist, diese wieder und wieder anfallenden Reparaturen zu beenden. Die Produktmarge dieses Notebooks ist längst dahin, jeder weitere Techniker-Einsatz trifft Sie nicht nur mit immensen Personalkosten, sondern überdies hinaus mit Material- und Fertigungskosten für dieses schadhafte Bauteil. Unter uns: Behalten Sie die auf Lager liegenden base units lieber für Kunden, die nicht das „Glück“ hatte, auf die Idee zu kommen, einen langjährigen Wartungsvertrag hinzuzukaufen...

Mit freundlichen Grüßen und in Hoffnung, diese Odysee bald beenden zu können

Kai Nachname

ALM-132

„99999993“,1, 31.10.2006 15:42:35,“

Sehr geehre Damen und Herren,

da mein Monitor (TFT-Display) während der Garantiezeit die Funktion einstellte, kontaktierte ich am Mittwoch den 25.10 den entsprechenden Helpdesk telefonisch. Man garantierte mir eine Abholung des Gerätes mit gleichzeitigem Austausch binnen 3 Tagen. Bis heute ist weder das Gerät abgeholt worden, noch eine Rückmeldung vom Helpdesk eingegangen, obwohl meine Kontaktdaten bekannt waren. Dies ist äußerst ärgerlich, da ich als PC-Vielnutzter nun auf meinen alten 15“ Röhrenmonitor der Marke Siegler-Next (der übrigens im Gegensatz zum Tanaka-Siegler Produkt auch heute noch fehlerfrei funktioniert) zurückgreifen muss.

Nun versuche ich seit Stunden den Helpdesk zu erreichen, der laut ihrer Internetseite an 365 Tagen im Jahr von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar sein soll. Alles was ich zu hören bekomme ist die Warteschleifenmelodie. Da die Verbindung kostenpflichtig ist und ich die Warteschleifenmelodie bereits selbst fehlerfrei singen kann, bin ich nicht länger bereit auf einen Ihrer Telefonhelpdeskarbeiter zu warten. Falls Ihre Leistungen überlastet sind, sollten sie sich zwei Dinge fragen:

1. Warum gibt es so viele servicebedürftige Tanaka-Siegler Kunden – gibt es Qualitätsprobleme?
2. Wird dem Helpdesk nicht genug Bedeutung beigemessen, sodass dieser mit ausreichend Personal besetzt wird?

Da ich mir sicher bin, dass ein global Player, wie Ihr Unternehmen es ist, durchaus die Bedeutung eines funktionierenden Beschwerdemanagements – für die Kundenzufriedenheit – einordnen kann, bin ich über die Probleme sehr verwundert.

Ich bitte deshalb mit Nachdruck, dass ich möglich bald von einem Ihrer Servicemitarbeiter kontaktiert werde, um die bestehenden Probleme beim Produktaustausch gemeinsam lösen können.

Mit freundlichen Grüßen

Matthias Nachname

Kundennr.: 29999999
Walterstraße 99
95694 Mehlmeisel
Handy: 01719999999
E-Mail: matthias.nachname@mail.de

ALM-133

From: Thomas Nachname
To: tech-supp@Tanaka-Siegler.de
Sent: Tuesday, October 31, 2006 9:02 PM
Subject: Aktion Elektro Center

Guten Tag,

ich habe Probleme mit den von mir gekauften Tanaka-Siegler Aktion Elektro Center 999.

Das Gerät muss sehr oft neu gestartet werden, da sich den Rechner aufhängt. Seit zwei Wochen müssen wir immer neu reseten, darum habe ich Ihnen vor ca. 2 Wochen über Ihr Formular geschrieben, leider wurde nie geantwortet.

Es handelt sich um das Elektro Center 999 Ident.-Nr.: YBCF009999/99999/K999V999, dieses Gerät ein ein Produktionsdatum vom 07.10.05 laut Aufkleber, außerdem steht dort noch eine Nummer drauf: K 999-A-999-z999.

Ich habe heute mehrmals versucht Ihre Hotline anzurufen, leider hat niemand die Anrufe entgegen genommen, sondern ich wurde insgesamt 50 Minuten mit Ihrer Warteschleife verbunden a) 0.09 Euro/Minute.

Seit gestern zeigt das Elektro Center folgende Code an und reagiert auf nichts mehr:

C9999999 Cunable to locate component, dann erscheint weiter This Applications has failed to start because user 32 dt was not found.

Viele Bekannte haben von mir ein Elektro Center und kennen diess Problem nicht, sodass wir nicht weiterkommen, im Internetforum kennt man diese Problem, dort wurde mitgeteilt das einige Produktionsausgaben fehlerhaft seien und diese ausgetauscht wurde, gehört mein Gerät auch dazu?

Bitte rufen Sie mich kurzfristig zurück unter:

0162/9999999

da wir zur Zeit kein Fernsehen schauen kann.

Ich bin eigentlich ein treuer Siegler Kunde und war bislang immer sehr zufrieden mit Ihren Produkten, wir haben das Siegler Tigamet SL 550 Telefon, zwei Siegle Handy (noch kein BenZ Handy), Siegler Tanaka PC und einen Staubsauger. Bin aber enttäuscht darüber, das bei der Hotline niemand zu erreichen ist, bei der PC Hotline habe ich sofort jemanden erreicht, der mir dann die Email Adresse genannt hat, es wäre nett wenn Sie sich kurzfristig melden können, entweder unter der oben angegeben Telefonnummer oder per Email unter thomas.nachname@mail.de.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Nachname

ALM-134

Kiosk
Donald Nachname
Regen Str. 99
41065 Mönchengladbach

Mönchengladbach, 1. November 2006

Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmarstraße 99

80807 München

TSC MILENA M 9999G Ser. Nr. YSAJ 999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit diesem Schreiben erhalten Sie umfangreiche Korrespondenz. Ich sehe es nicht mehr ein, noch ein Mal alles zu beschreiben. Diesmal nur Kurzfassung:

Kaufdatum: 16. Februar 2006 – Fehler tritt von Anfang an auf:

Zitat aus meinem Schreiben an Sie vom 29. August 2006:

„Bei den ersten Versuchen das Gerät nur mit Akku zu benutzen, stellte sich heraus, dass diese Art der Mobilien-Nutzung nicht möglich ist. Nach ein Paar Minuten, manchmal auch direkt beim Einschalten (ohne Stromkabel) „hing sich das Gerät auf“ und es blieb nichts anders übrig als „ordinäres“ Ausschalten.....

....Nur noch zum besseren Verständnis – wenn man das Gerät über Kabel mit Strom versorgt, kann man nachhinein das Kabel rausnehmen und das Gerät funktioniert weiterhin. Schaltet man es ab und später wieder ein – hängt sich das Gerät auf, oder wie man es schön genannt hat – friert ein. (Obwohl das Symbol für Akku volle Kapazität anzeigt.) Manchmal passiert es sofort – bei öffnen des ersten Anwendungsprogramms, Verbindung mit Internet, beim Auswählen eines Spieles (nicht online – nur die simple Version) manchmal ein Paar Minuten später. Eine Sache steht fest – mobilfähig ist das Gerät nicht....“

- 13. März 2006 – Zusendung eines neuen Akkus,
- 15. Mai 2006 – Überprüfung bei Misonic,
- 19. Juni 2006 – Überprüfung bei D&U in Düsseldorf,
- 30. Juli 2006 – angebliche Überprüfung bei der Firma TTI-S,
- 29. August 2006 – meine schriftliche Beschwerde direkt bei Ihnen,
- 20. September 2006 – wiederholte Überprüfung bei Misonic,
- 16. Oktober 2006 – Zusendung eines neuen AC Adapters als letzter Versuch gedacht!
- 20. Oktober 2006 –30-minutiges Gespräch mit Hotline- man wollte „das Problem weiter an die Technik leiten und sich bei mir melden“

Bis heute ist nichts desgleichen passiert.

Hiermit fordere ich Sie auf, das Gerät, welches seit acht und halb Monaten – ist bei Nahe wie eine Schwangerschaft!!!! – nicht mobil genutzt werden kann umzutauschen. Meine Erwartungen sind ja nicht zu groß. Ich möchte nur einfach ein „mobiles“ Gerät manchmal mobil benutzen. Ich bin nicht mehr bereit, weitere Überprüfungen zu unternehmen, bzw. zu dulden. Sollten Sie mir nicht innerhalb der nächsten zwei Wochen, d.h. bis zum 18. November 2006, ein vernünftiges Angebot unterbreiten können, leite ich den Vorgang an einen Rechtsanwalt und Kopie an Computer-Bild.

Mit freundlichen grüßen
[Firma]

Anlagen: 15 Seiten

ALM-135

Peter Nachname
Baumstr. 99 b
45357 Essen

Essen, 02.11.2006

Peter Nachname – Baumstr. 99b – 45357 Essen
Einschreiben-Rückschein
Tanaka Siegler Computers GmbH
-Geschäftsleitung-

Dagmarstrasse 28
80807 München

Kundennummer: 199999999

Sehr geehrter Herr Name, Herr Familienname, Herr Zuname, Herr Namezwei

unter meine Kundennummer 9999-9999-6 habe ich beim Versandhaus Brunnen das Tanaka Siegler LCD TV Modell **Mareca 99-9** (Best-Nr.: 999999P) erworben. Die Ware habe ich am 03.09.2006 per Post erhalten.

Meinen bereits vorhandenen Sat-Receiver habe ich, der Bildqualität wegen, ca. 14 Tage später gegen ein neues Modell mit YUV-Ausgang ersetzt. Den YUV-Ausgang des Sat-Receiver ist mit dem YUV-Eingang des Mareca 99-9 verbunden. Bei dieser Anschlussart ist es aber nicht möglich, die Helligkeit im TV-eigenen Menü anzupassen.

Obwohl die Option Helligkeit im Menü angezeigt wird und der Helligkeitswert auch von 0 bis 100 verändert werden kann, reagiert das Bild nicht darauf. Das heißt, egal ob der eingestellte Wert 15 oder 89 beträgt, das Bild bleibt immer gleich hell bzw. dunkel! Lediglich das Bild zuckt kurz auf.

Den Verkäufer (Brunnen-Versand) darauf angesprochen, zeigt dieser nicht zuständig und verweist an Sie den Hersteller Tanaka Siegler, mit dem laut Brunnen-Service entsprechende Vereinbarungen bestehen. Nach meiner ersten eMail Korrespondenz vom 28.09.2006 mit dem Tanaka Siegler Support bekam ich bis dato mindestens 5 unterschiedliche Erklärungen zu dem geschilderten Problem.

Unter anderem sagt der Support, dass Siegler im Produktionsverlauf wohl eine Hardwareänderung vorgenommen hat und deshalb die Helligkeitsänderung auf dem YUV-Eingang nicht mehr möglich ist. Dies ist meines Erachtens als ein technischer Rückschritt anzusehen, zumal die Helligkeitsreglung bei dem Vorgänger-Charge laut Ihrem Supportmitarbeiter Herr Gerhard Namedrei möglich war.

Auf diese Änderung wurde weder durch den Verkäufer, noch durch den Hersteller Tanaka Siegler hingewiesen! In der Bedienungsanleitung des Geräts wird ebenfalls nichts erwähnt.

Die Veränderung von Helligkeit, Lautstärke, Kontrast und Farbe gehören seit Jahrzehnten zum (gewohnten) Standard. Jeder Mensch hat ein anderes Sehempfinden, Bildmaterial und Fernsehübertragungen haben nie den gleichen Qualitätsstandard. In der genannten Konstellation macht es keinen Sinn, einer sonst üblichen bzw. verstellbaren Funktion einen festen Wert zu geben.

Im Verlauf meiner Korrespondenz mit Ihrem Support habe ich eigene Recherchen unternommen. Ich konnte in Erfahrung bringen, dass mehr als ein Dutzend andere Mareca-99 Besitzer das von mir geschilderte Problem mit der Helligkeitseinstellung an TV-Modell Mareca 99-9 nicht haben.

Darunter auch Modelle, die nach meinem Kaufdatum erworben wurden. Unter anderem liegt mir aufgrund meiner Anfrage/ der Problembeschreibung bei der Stiftung Warentest ein Schreiben des Prüfinstituts vor, dessen Aussage eindeutig ist.

Ich möchte mich auch weiterhin nicht mit diesem Zustand abfinden. Trotz Zusicherung (Rückruf, eMail) Ihres Supports ist seit dem Telefonat von 25.11.06 nichts mehr passiert. Da man mich nun mit meinem Problem bzw. mit der Beanstandung alleine lässt und alles kategorisch abblockt, wende ich mich nun an Sie.

Ich bitte um Überprüfung der Angelegenheit bzw. Klärung des von mir geschilderten Problems. Ich habe Ihre Antwort

bis zu 18.11.2006

vorgemerkt.

Prinzipiell bin ich mit dem TV-Gerät zufrieden. **Sollte es jedoch nicht möglich sein die Helligkeitsregelung zu aktivieren, reparieren oder ein Gerät mit funktionierendem YUV-Eingang zu liefern, kündige ich jetzt schon die Rückgabe des Geräts an.**

Aufgrund der „Serviceleitung“ bzw. der vielen unterschiedlichen Aussagen des Tanaka Siegler Supports werde ich mich in Zukunft für Geräte eines anderen Herstellers entscheiden! Für Rückfragen bzw. Terminabsprachen stehe ich Ihnen unter der Telefonnummer 0163-9 99 99 99 gerne zur Verfügung. Vielen Dank.

Hochachtungsvoll

[Firma]

Peter Nachname

Anlagen 11

Ø an: Brunnen GmbH
Hütten Straße 99-99
90762 Fürth

ALM-136

04/11/2006

11:46

07141999999

ELEKTROMARKT LUDWIGSB S.

01/02

Friedrich Nachname
Edenstr. 99
71720 Oberstenfeld

02.11.06

Elektromarkt
Service
Evastr. 99

71634 Ludwigsburg

Ihr Reparaturkostenangebot vom 27.10.06

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit erstelle ich Ihnen den Auftrag zur Reparatur meines Tanaka-Siegler-Laptops und sende Ihnen Ihr Formular als Anlage unterschrieben zurück.

Allerdings möchte ich anmerken, dass ich den Preis für die Reparatur hoch einschätze. Von einer Kulanz oder Spur einer Kulanz erkenne ich nichts. Ich erkenne eher das Gegenteil. Es sollte eigentlich nicht sein, dass für eine Reparatur 700 € verlangt werden, wo heute gleichwertige neue Geräte nur 1.000 € kosten! Leider benötige ich aber die serielle Schnittstelle, die dieses Gerät noch hat.

Zur Sachlage nochmals: Ich verwende seit Jahren ein Sun-Vip-Firmenlaptop für Temperaturmessungen, wobei diese Geräte mit serieller Schnittstelle arbeiten. Die von Elektromarkt angebotenen Adapter zur Verbindung von seriell auf USB funktionieren bei Temperaturmessgeräten nicht. Dies habe ich ausprobiert.

Ich bin jetzt seit ca. einem Jahr in Rente. Vor drei Jahre war für mich absehbar, dass ich mein Firmenlaptop abgeben muss. Da ich auch zukünftig dies Messungen durchführen wollte, habe ich mir vor ca. drei Jahren, als ich feststellte, dass Laptops mit serieller Schnittstelle fast nicht mehr angeboten wurden, noch ein derartiges Laptop angeschafft. Dieses habe ich kurz in Betrieb genommen und getestet, das Gerät war i. O.

Danach habe ich das Laptop ca. 2 Jahre nicht benötigt, da ich noch mit dem Firmenlaptop gearbeitet habe. Mit meinem Tanaka-Siegler-Laptop habe ich erst nach zwei Jahren gearbeitet und dann den bekannten Fehler festgestellt. Die Garantiezeit war zu diesem Zeitpunkt leider gerade abgelaufen, wobei der Fehler vermutlich bereits bei Auslieferung vorhanden war. **Der Fehler ist ein verdeckter Mangel, der erst nach mehreren Monaten in Erscheinung tritt.**

Leider habe ich es versäumt, vor Ablauf der Garantiezeit das Gerät noch einmal in Gebrauch zu nehmen, da ich mit einem derartigen Mangel auch nicht gerechnet hatte. Dass mit diesem Gerät in der Vergangenheit so gut wie nicht gearbeitet worden ist, haben Sie selbst nach dem Öffnen des Gerätes und dem Verschmutzungszustand erkennen können. Ich hatte in diesem Fall mit einer Reparatur auf Kulanz gerechnet. Sie haben dann – allerdings gegen Berechnung von 46 € - die Bios-Batterie erneuert.

04/11/2006

11:46

07141999999

ELEKTROMARKT LUDWIGSB S.

02/02

Nach ca. neun Monaten zeigte sich der bekannte Mangel erneut. Die Siegler-Servicestelle hat den Fehler jetzt in der Base Unit lokalisiert.

Ich gehe davon aus, dass mit der jetzt angebotenen Reparatur dieser Fehler auch tatsächlich behoben wird und nicht nach neu Monaten erneut auftritt. Für die Reparatur erwarte ich aus gegebenem Grund eine Garantiezeit von mindestens einem Jahr.

Beim Elektromarkt sollte man offensichtlich nur die Geräte kaufen, von denen anzunehmen ist, dass über die normale Lebensdauer hinweg keinen Service benötigen. Andere Geräte kauft man offensichtlich besser zu gering höheren Preisen im Fachhandel, wo auch ein guter Service geboten wird.

Vermutlich haben Sie den oben geschilderten Sachverhalt nicht an die Siegler-Servicestelle weitergeleitet. Ich bitte dieses gegebenenfalls nachzuholen und bitte um eine schriftliche Stellungnahme.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Anlage:

Reparaturkostenangebot vom 27.10.06

ALM-137

02/11 2006

13:44

FAX

08218999999

TSC

001/004

Tanaka-Siegler Computers GmbH
Dagmarstr. 28
80807 München

Marc Nachname
Weinberg-Straße 99
35039 Marburg

Sehr geehrte Damen und Herren,

als bisher ausgesprochen überzeugter und zufriedener Siegler Kunde ist es mir ein besonderes Anliegen diesen Brief zu schreiben.

Ich erwarb im September 2004 im Elektro- Markt Fulda ein Tanaka- Siegler Notebook zum Preis von 1300,-€. Das Gerät überzeugte mich- wie ich es bisher immer als regelmäßiger Siegler Kunde erfahren hatte- voll und ganz.

Allerdings traten ziemlich genau ein Jahr nach Kaufdatum Schwierigkeiten mit dem Notebook auf so dass ich mich- nach zu Rate ziehen einiger Experten- gezwungen sah es bei ihnen einzuschicken. Wie erwartet wurde die Mängel von ihnen anstandslos behoben, so dass ich die Arbeit mit dem Gerät erneut problemlos aufnehmen konnte.

Dummerweise stellte sich- wiederum genau ein Jahr nach erfolgter Reparatur- erneut ein Problem ein. Ich konnte den Computer von einem auf den nächsten Tag ohne erschichtlichen Grund nicht mehr einschalten. Aufgrund der Tatsache, dass es bereits der zweite Schaden war stellte ich mir selbstverständlich die Frage ob es an meiner Behandlung des Notebooks liegt. Jedoch war ich mir absolut keiner Schuld bewusst, dann weder beanspruche ich das Gerät überdurchschnittlich stark, noch habe ich es unsachgemäß behandelt.

Daher beschloss ich das Gerät erneut bei ihnen einzuschicken. Dabei war mir bewusst, dass wenn das Gerät bei ihnen eintreffen würde, die von ihnen gewährte Garantie von zwei Jahren bereits um ca. 2-3 Wochen abgelaufen sein würde. Ich muss jedoch gestehen, dass ich mir verhältnismäßig große Hoffnungen machte das Gerät dennoch- zumindest im Rahmen der Kulanz- instand gesetzt zu bekommen, ohne dafür einen Kostenvoranschlag zu erhalten.

Umso größer war meine Überraschung als ich seitens Elektro- Mark mitgeteilt bekommen habe, dass sich die Reparaturkosten auf ca. 600,- € belaufen würden. Zunächst war ich darüber nur ausgesprochen enttäuscht, jedoch wich meine Enttäuschung zunehmend dem Zorn. Dem Zorn darüber, dass ein Gerät für das ich 1.300,- € bezahlt habe, zum Einen innerhalb von zwei Jahren zwei mal kaputt geht, und dass es im zweiten Fall quasi „wie auf Knopfdruck“ unmittelbar zum Ablauf der Garantie geschieht. Zum anderen- und das wiegt wie sie sich sicher vorstellen können schwerer- darüber, dass ein derartiger Fall von ihnen nicht im Rahmen der Kulanz behoben wird, sondern von ihnen vielmehr völlig illusorische 600,- € in Rechnung gestellt werden, für ein Gerät das erst zwei Jahre alt ist und das ursprünglich 1300,- € gekostet hat. Ich denke für 600,- € bekomme ich eher ein vergleichbares neues Gerät, wobei ich dann erneut eine zweijährige Garantie bekäme. Insofern ist es wohl keinesfalls verfehlt in diesem Zusammenhang von illusorisch zu sprechen.

Verstehen sie mich nicht falsch. Es ist selbstverständlich ihr Recht Kulanz bzw. Garantie zu verweigern.

02/11 2006

13:44

FAX

08219999999

TSC

 ¼

Allerdings ist für mich als Student kein leichtes wieder Geld für ein neues Notebook bereit zu stellen- was es im Übrigen auch bei der ersten Beschaffung nicht war. Darüber hinaus ist es wie ich bereits erwähnte als bisher überzeugter Siegler Kunde wohl eine Lehre fürs Leben. Dies natürlich besonders in anbetragt der Tatsache, dass ich erzogen wurde mit Sätzen wie „kauf lieber ein Siegler- Gerät, denn falls was damit ist, weißt du woran du bist“, was soweit führte das meine Eltern sogar eine Tamatic Küche- welche meines Wissens ebenfalls aus dem Hause Siegler stammt- für 28.000,- DM erworben haben.

Genau davon war ich bis vor zwei Wochen auch überzeugt, denn meine Erfahrungen im Rahmen ihrer Gewährleistung bzw. Garantie- insbesondere als Handy Kunde- waren bisher immer hervorragend. Bisher.

Daher hoffe ich, dass trotz der um ganze zwei Woche abgelaufenen Garantie eine Reparatur zumindest im Rahmen der Kulanz möglich bleibt. Anderenfalls erscheint es wohl als die logische Konsequenz, dass es für mich in Zukunft keine Alternative dazu gibt, als die Kulanz bzw. Qualität der konkurrierenden Hersteller auf die Probe zu stellen. Schließlich sollte es doch der Anspruch ihrer Firma sein Geräte herzustellen, die eine längere Lebensdauer als zwei Jahre haben.

Bis dahin verbleibe ich in Bitte auf eine baldige Antwort,

herzlichst

[Firma]

Marc Nachname

ALM-138

Dr. Frauke Nachname
Wildlife, Conservation & Management

Dr. Frauke Nachname Z III Am Hoch 97074 Würzburg Germany

Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmarstrasse 99
80807 München

Würzburg, 03.11.06

Sehr geehrte Damen und Herren,

als Leiterin der Forschungsstation der Hochschule Würzburg stehe ich einer wissenschaftlichen Institution vor, für die die Arbeit am Computer von zentraler Bedeutung ist.

Für uns kommt es beim eingesetzten technischen Material, von der Taschenlampe bis zum Satellitentelefon auf höchste Qualität und Zuverlässigkeit an. Aus diesem Grund haben wir in der Vergangenheit immer wieder gerne auf Produkte aus Ihrem Haus gesetzt, die unseren Ansprüchen bislang gut Genügen getan haben.

Leider ist nun zum ersten Mal ein Garantiefall an einem Ihrer Geräte eingetroffen, bei dem wir dermaßen schlechte Erfahrungen mit Ihrem Unternehmen gemacht haben, dass wir vermutlich auf eine weitere Zusammenarbeit verzichten werden.

Im September 2006 ist das Display an einem Laptop Ihrer Firma, während der Garantiezeit, kaputt gegangen. Bis heute ist es Ihrer Firma nicht möglich gewesen, das Display zu ersetzen. Erst diese Woche wurde mir ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt, das aufgrund seiner Größe und des Gewichts gänzlich ungeeignet ist.

Sollten Sie weiter an einer Zusammenarbeit mit uns interessiert sein, würde ich Sie bitten umfassend zu diesem Vorgang Stellung zu nehmen und über eine entsprechende Kompensation nachzudenken. Andernfalls werden wir in Zukunft unsere Computer bei einem Konkurrenzunternehmen erwerben. Bei Rückfragen würde ich Sie bitten, sich mit der Firma CampusTeam in Würzburg (0931 99999-9) in Verbindung zu setzen.

Mit freundlichen Grüßen

Department of A.E
& T.B (Z III)
Am Hoch
97074 Würzburg
Germany

Tel: +49 (0)931-9 99 99 99
Mobile: +49 (0) 175-9 99 99 99
Fax: +49 (0) 931-9 99 99 99
nachname@web.de

[Firma]
Dr. Frauke Nachname

ALM-139

MM-BANK MM BENNINGEN +49 8331 9999908/11 '06 15:39 NO.999 01/06

TELEFAX	
AN	VON
Firma: Tanaka-Siegler Computer GmbH Name: Adresse: Enten Str. 99 99610 Sömmerda Tel.-Nr. 01803/999999 Fax-Nr. 01805/999999	Firma: Privat Name: Christian Nachname Adresse: Birkenstr. 9 87779 Trunkelsberg Tel.-Nr. (0162) 9999999 Fax-Nr
Seiten: 6	Datum: 08.11.2006

Beschwerde zur sofortigen Klärung

Betriff:

Notebook Milena M 9999 P 9999999

Seriennummer: 3999999999

Mein Telefonat mit Hr. Familienname (Fa. Mesonic) vom 3.11.06, ca. 13:30 Uhr

Mein Telefonat mit Hr. Name (Tanaka-Siegler Hotline) vom 3.11.06, ca. 14:00 Uhr

Mein Telefonat mit Hr. Nachname (Tanaka-Siegler Hotline) vom 7.11.06, ca. 21:00 Uhr

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie mit Herrn Name telefonisch vereinbart sende ich Ihnen nun auch schriftlich eine Zusammenfassung der Leidensgeschichte Milena M 9999. Dieses Schreiben zeigt, wie mit Kunden umgegangen wird, die ihr Notebook aus der Garantiereparatur nicht fehlerfrei zurückbekommen und sich erdreisten das Gerät nochmals reparieren zu lassen.

1. Reparatur des Laptops innerhalb der Garantiezeit:
Der Rechner wurde von mir am 4.9.04 beim Elektro-Markt/Memmingen gekauft (Rechnung liegt bei) und musste aufgrund massiver Funktionsbeeinträchtigungen innerhalb der Garantiezeit in 08/2006 zur Reparatur gegeben werden.
> Ursache: Laut Reparaturbericht musste das Motherboard und die Festplatte ausgetauscht werden, d.h. fast der ganze Rechner wurde erneuert (bis auf Gehäuse und Display).
2. Weiterer Fehler:
Als ich Daten, die ich wg. der Reparatur gesichert hatte, per DVD wieder aufspielen wollte, musste ich feststellen, dass mein Gerät (!!! das ich eben erst aus der Reparatur zurück erhalten hatte!!!) schon wieder einen Fehler aufweist. Diesmal: Das DVD-Laufwerk reagiert nicht. Der Motor bewegt sich nicht, die Betriebsanzeige leuchtet nicht.

MM-BANK MM BENNINGEN +49 8331 9999908/11 '06 15:39 NO.999 02/06

3. Erneuter Reparaturauftrag:
Ich habe das fehlerhafte Gerät am 4.10.06 wieder zur Reparatur gegeben, wieder bei Elektro-Markt/Memmingen (Reparaturauftrag liegt bei).
4. Bis hierhin war die ganze Angelegenheit schon ärgerlich genug, da ich mein Notebook auch beruflich nutze.
Ab jetzt wird es haarsträubend und jetzt reicht's !!!!
5. Reparaturkostenangebot vom 17.10.06:
In diesem Schreiben teilt mir der Elektro-Markt/Memmingen mit, dass mein Gerät überprüft wurde und dabei (angeblich) kein Fehler festgestellt werden konnte. Außerdem entspreche das zur Reparatur gegebene Gerät im Produktdatenblatt beschriebenen Hardware-Leistungsdaten. Weiter müsse ich 69,60 € zahlen, um mein Gerät überhaupt wieder zurückzubekommen. (dieses Schreiben liegt ebenfalls bei)
6. Mehrere Telefonate mit Elektro-Markt Serviceabteilung/Memmingen und Besuch Ende Oktober:
Grund > Ich bin mir ganz sicher, dass das DVD-Laufwerk nicht funktioniert hat. Und ich habe es nicht nur 1x ausprobiert. Ein Fehler hat dauerhaft vorgelegen. Ergebnis > Enttäuschend, es kam nichts dabei heraus. Angeblich hat ein Mitarbeiter der Serviceabteilung Elektro-Markt/Memmingen bei Tanaka-Siegler angerufen (zumindest wurde dies mit Hr. Nachname, Serviceabteilung Elektro-Markt/Memmingen bei meinem Besuch so vereinbart). Die Antwort, die ich immer wieder seitens der Mitarbeiter der Serviceabteilung Elektro-Markt erhalten habe lautet:
Das Ergebnis der Funktionsüberprüfung ist, dass kein HW-Fehler vorliegt (was angeblich auch seitens Tanaka-Siegler so bestätigt wurde). Vielmehr handelt es sich um einen SW-Fehler. Derartige Fehler müssen voll vom Kunden getragen werden. (Für all diese Aussagen gibt es auch Zeugen.)
7. Mein Anruf am 3.11.06 bei Fa. Mesonic (Tel. 0364/9999-9):
Ergebnis > Die Funktionsüberprüfung hat ergeben, dass sich das DVD-Laufwerk beim Öffnen des Gerätes nicht mehr in der Führung befand. Die Verbindung zum Connector am Ende der Führungsschienen am Laufwerk war nicht vorhanden.
=> Es lag also eindeutig ein HW-Fehler vor.
Weiter:
Das Ergebnis der Überprüfung wurde dem Elektro-Markt außerdem am 10.10.06 so mitgeteilt.
8. Mein Anruf am 3.11.06 bei Hotline Tanaka-Siegler:
Aufgrund meiner Angaben und der Seriennummer, konnte Hr. Name beide Reparaturaufträge innerhalb Ihrer Datenbank finden.

Meine Forderungen:

Ich bitte Sie dringend, diese Angelegenheit umgehend zu klären. Es liegt entgegen den Aussagen des Elektro-Marktes und des Telefongesprächs zwischen Ihnen und der Serviceabteilung Elektro-Markt/Memmingen ganz eindeutig ein HW-Fehler vor. Die Aussage des Schreibens/Elektro-Markt vom

MM-BANK MM BENNINGEN +49 8331 9999908/11 '06 15:39 NO.999 03/06

17.10.06 trifft nicht zu und steht im krassen Gegensatz zur Aussage von Herrn Familienname/Fa. Betronic.

Seit dem 4.10.06 kann ich mein Notebook nicht nutzen, ein Ersatzgerät wurde mir zu keinem Zeitpunkt seitens Elektro-Marktes bzw. Seitens Tanaka-Siegler angeboten, obwohl ich mein Gerät mit einer eindeutigen Fehlerbeschreibung am 4.10.06 beim Elektro-Markt zur Reparatur gegeben habe.

Der Zusammenhang zwischen erfolgter Garantiereparatur (die offensichtlich nicht 100%ig geglückt ist) und erneutem Fehler steht wohl, auch schon aufgrund des engen zeitlichen Abstandes, außer Frage.

Aufgrund der geschilderten Sachlage und Vorkommnisse, erlaube ich mir, Ihnen zur vollständigen Klärung der Angelegenheit eine **Frist von 1 Woche** einzuräumen.

Diese Frist beginnt am 8.11.06. Innerhalb dieser Frist erwarte ich eine aussagekräftige schriftliche Mitteilung von Ihnen. Außerdem erwarte ich, dass ich innerhalb dieser Frist mein Notebook fehlerfrei und kostenfrei beim Elektro-Markt/Memmingen abholen kann.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen selbstverständlich gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen, Ihr Kunde

Christian Nachname
[Firma]

ALM-140

Rasmus Nachname

Avenue Train 999
1150 Brüssel

An:

Tanaka-Siegler GmbH
Entenstr. 99
99610 Sömmerda

Brüssel, 10. November 2006

Betr.: Antrag auf Kulanzgarantie Tanaka-Siegler Milena D9999 SNR : 3999999999

Sehr geehrte Damen und Herren,
im August 2004 kaufte ich mir einen Laptop von Tanaka-Siegler. Im August 2006 tauchte dann ein Defekt an der Festplatte auf, sodass ich direkt ihre Garantie-Hotline anrief, die mich mit Verweis auf die seit kurzem abgelaufene Garantie an Sie verwies.

Der von mir gekaufte Notebook wies wiederholt schwere Mängel auf, sodass ich schon zwei mal ihre Garantie in Anspruch nehmen musste.

Die Batterie-Laufzeit des Gerätes betrug bereits nach einem $\frac{3}{4}$ Jahr schonendem Umgangs nur noch knapp zwei Minuten, das DVD-Laufwerk fiel beim Transport hinaus, die Plastikummantelung der Screens löste sich und setzte den Bildschirm außer Betrieb und das Akkuladegerät hat einen Wackelkontakt. Einige dieser Mängel wurden von der Garantie erfasst. Nach knapp 20 Tagen nach Ablauf der Garantie ist nun die Festplatte kaputt gegangen. Als ich meinen Notebook nun zum wiederholten Male einschicken wollte, wurde mir dies verweigert.

Aufgrund der reichlich aufgetretenen Mängel stellte ich hiermit einen Antrag auf Kulanzgarantie. Der Laptop ist ein sehr wichtiges Arbeitsinstrument für mich in Hinsicht auf mein kurz bevorstehendes Abitur!

Durch Post-technische Umstände ist er mir erst jetzt möglich, diesen Antrag schriftlich zu stellen. Ich hoffe, dass sie diesem Antrag statt geben werden und verbleibe,

Mit freundlichen Grüßen,

[Firma]

Rasmus Nachname

PS: Der durch den Festplattenschaden verursachte Datenverlust ist erheblich. Erschwerend kommt hinzu, dass die Garantie jeweils nur im Inland in Anspruch genommen werden konnte, wegen meiner Auslandsaufenthalten in Groß-Britannien und nun Belgien war das Einschicken immer schwierig zu bewerkstelligen. Der PC ist abholbereit jetzt in: 10318 Berlin, Blauger Str. 9, bei Nachname.

ALM-141

Uschi Nachname
Brombeerstr. 99
66957 Kröppen

Freitag, 11. November 2005

Tanaka Siegler Computer

Peter Familienname (Vorsitzender der Geschäftsführung)
Kai Zuname
Bernd Name (Aufsichtsratsvorsitzender)
Paul Nachname

Betrifft: `Geh'n wir mal zum Schmitt... und nicht zum Schmitt'che: wie meiner Großmutter pflegte zu sagen und danach zu leben: Das anhaltende Problem mit der Farbe an der Tastatur!

Beilage: Tastatur geschickt an: Peter Familienname: **als Beweismaterial**

Trotz eurer Anweisung, den defekten Teil nicht zurück zu senden, sage ich euch hiermit: ich werde ihn nicht behalten! Ich sende ihn direkt an euch da **OBEN**, die ihr so wenig Interesse zeigt, für die ‚kleinen Problemen‘ mit eurer Ware, die wiederholt auftauchen, die jedoch mit etwas Mühe behoben werden könnten: wenn man jemand etwas Vernunft hätte und die Anweisungen von Oben kommen würde! Es ist nicht das erste mal, dass ich die Tastatur austauschen muß, **weil die Buchstaben ihre Farbe verlieren, woran sich leider immer noch nichts geändert hat!**

Mag dieses Problem nicht nennenswertes sein für euch, es kostet dem Kunden und der Firma, bei der man eure Ware kauft, ständig um den Austausch sich kümmern zu müssen! Ich habe es satt, mich von der Firma, wo ich eure Ware kaufte, einfach abschieben zu lassen, weil eine solche ‚nichtige‘ Kundendienstleistung keinen Profit bringt und diese sich nicht darum kümmern wollen! Beklagt sich den in diesem Land keiner über dieses Problem? Ich habe am 7. Nov. 05 (also vor gerade 3 Tagen) die neue Tastatur bekommen und schon wieder verschwindet Farbe auf den Buchstaben, auch auf dieser, also liegt eindeutig das Problem daran, dass die Farbe keine Resistenz aufweist, doch was ist die Tastatur, ohne die Buchstaben und Zahlen!

Das ist jetzt mein zweiter Computer von eurer Firma und ich muß leider feststellen, dass sich nichts geändert hat, obwohl ich schon damals darüber mich beklage, in der Hoffnung, jemand würde diese Sache ernst nehmen, damit sich an der Schrift auf der Tastatur **verbessert, und sie sich nicht schon nach 3 Tagen auflöst!** Ich kann euch sagen, das ist schon eine Enttäuschung, da ihr zwar wollt, dass man eure Geräte kauft, aber nichts tut um selbst solche Probleme auszubessern! Wenn die Farbe sowieso abgeht, dann könnt ihr sie doch gleich weglassen oder?

Ich bin verärgert, denn schon beim ersten Computer gab es die gleichen Probleme mit der Tastatur und mit diesem hatte ich sie gerade mal 2 Wochen,

da verloren die Tasten ihre Schrift: **haben die Angestellten bei der Firma Butter vielleicht doch recht**, dass ein 1200 DM (600€) Computer am Ende doch nur Billigware ist? Denn genau so haben sie diesen Computer bezeichnet, als ich deren Angestellten anrief, damit sie sich darum kümmern, einen Ersatz für die Tastatur mir zu beschaffen!

Ja, ich bin sehr verärgert! Würde ihr von Anfang an das Problem mit der Tastatur selbst lösen und im Sinne der ‚Qualitätstreue‘ von Siegler und des ernsthaften Kundendienstes dafür sorgen, dass die Schrift **nicht verschwindet** von den Tasten (und das schon nach wenigen Tagen des Nutzen), dann gäbe es solche unangenehme Zwischenfälle mit den Händlern nicht, bei denen der Kunde eher wie ein lästiger Parasit behandelt wird, nicht wie König! Frage: könnt **ihr** euch denn solche schlechte Qualität mit eurer Ware eigentlich leisten? Ist es denn wirklich so egal? Oder gehört das einfach dazu in unseren Zeiten, dass Qualität nicht zählt, sondern die Anfertigung der Massenware, bei der es nicht wichtig ist, ob etwas länger hält wie eine Woche oder so!! Oder ist es einfach normal, in dieser Welt der Geldgier und Habsucht!

Wenn ihr daran was geändert habt, und die Farbe für die Tastaturen der Chemie an der menschlichen Hand widerstehen kann (die nun mal im Körper vorhanden sind), wenn sie auf der Tastatur haften bleibt, dann schickt mir eine dieser Tastaturen, mit der **neuen** Farbe, **die bleibt!**

Uschi Nachname

P.S: es gab (im Gegensatz zum Händler) von eurem Kundendienst) bis jetzt keine Klage, dumme Bemerkungen oder freche Antworten bei der Anforderung einer neuen Tastatur...aber was bringt das, wenn nach 3 Tagen ich schon wieder eine bestellen sollte, wo es doch wirklich nicht sein darf, dass die Farbe so schnell verschwindet und niemand etwas dagegen tut! U.a: Es ist meine volle Absicht, mich **nicht nur** bei einem von euch zu beklagen! Vielleicht erreiche ich unter mehreren ein ‚hörendes‘ Ohr und einen Funken Bereitwilligkeit, sich wenigstens einmal um diese Angelegenheit zu kümmern!

ub

ALM-142

Dipl. Ingenieur

Ullrich Nachname

Beicherstraße 999
41063 Mönchengladbach
Tel. 02161 – 99 99 99

Ullrich Nachname Beicherstraße 999 41063 Mönchengladbach

Tanaka Siegler Computers
Abt. Beschwerde-Management
Enten Straße 99

99610 Sömmerda

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 11.10.06 habe ich einen Computer Milena Zz 9999 mit der Se.-Nr. YSLR999999 gekauft. Ich bin seinerzeit davon ausgegangen, ein gutes Gerät erworben zu haben und auch mit einem sehr guten Service rechnen zu können. Leider war dem nicht so. Voller Vorfreude auf ein Spitzengerät öffnete ich die Verpackung und suchte vergeblich nach einer ausführlichen Bedienungsanleitung. Aber Fehlanzeige! Lediglich ein „Quick Start Guide“ lag bei, aus dem wichtige Einzelheiten natürlich nicht zu entnehmen waren. Dafür war ich nun stolzer Besitzer von Sicherheitshinweisen in 24 Sprachen.

Unter Ihrer Servicenummer 01803/999999 wurde ich davon in Kenntnis gesetzt, dass eine komplette Bedienungsanleitung auf dem Rechner installiert sei. Nach meiner Ansicht benötigt man aber eine ausführliche Bedienungsanleitung bevor ein elektrisches oder elektronisches Gerät in Betrieb gesetzt wird.

Als Erstes sollte der Internetanschluss mit der vorinstallierten Software der Deutsche Telekom hergestellt werden. Dies funktionierte erst einmal nicht. Ich habe daraufhin, da ich mir keinen anderen Rat wusste, das Betriebssystem und die Software der Telekom neu installiert. Da ich auch damit keinen Erfolg hatte, habe ich den Rechner an meinen Händler mit der Bitte zurückgegeben, sich der Sache anzunehmen. Nach Aussage Ihres Serviceteams war der Fehler bekannt und schon öfter vorgekommen. Warum wurde er dann nicht abgestellt? Die Installation wurde schließlich mit der Hilfe Ihres Teams erfolgreich abgeschlossen.

Da ich zur Erleichterung der Bedienung für das Gerät gerne eine zusätzliche Mouse haben wollte, habe ich am 12.11.06 unter Ihrer Internetseite www.Tanaka-Siegler-a1b.de, Ihrer Empfehlung entsprechend, nach entsprechendem Zubehör gesucht. Wie Sie wissen, wird dort das Modell abgefragt, um die Kompatibilität des Zubehörs festzustellen. Es wurden zwar mehrere Modelle angeboten, mein Rechner war allerdings nicht dabei. Herr Nachname von Ihrer Hotline konnte mir auch nicht helfen, da seiner Aussage

nach mein Rechner noch so neu wäre, dass die Webseite noch nicht entsprechend ergänzt worden sei.

Es bleibt also festzustellen, dass ich einen Monat nach Kauf eines neuen Computers kein Zubehör bei einem deutschen Unternehmen bekommen kann. Wäre ich doch bei HP geblieben. Denn deren Rechner war mit allem Notwendigen, auch einer zusätzlichen Mouse ausgestattet und hat mir rund 8 Jahre treue Dienste geleistet. Aber vielleicht schaffen Sie das auch noch.

In diesem Zusammenhang könnte es sie möglicherweise interessieren, dass mein ca. 10 Jahre alter Elektroherd mit Backofen von Siegler ausgewechselt werden soll. Ich glaube, es wird kein Gerät Ihres Unternehmens. Denn es könnte ja sein, das möglicherweise die Bedienungsanleitung erst gebaken werden und ich auf Zubehör lange warten muss.

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

ALM-143

Agnes Nachname
Fingerstr. 99
D-82194 Gröbenzell

Gröbenzell, 13.11.2006

Betreff: Notebook TSC Milena

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 5.8.2006 habe ich bei der Firma Technologie eine Notebook TSC Milena gekauft. Die Firma M-NetworkW bekam von mir den Installationsauftrag. Es stellte sich jedoch heraus, dass das Notebook defekt ist. Die Firma Technologie hat es zurückgenommen.

Die dabei entstandenen Kosten auf Grund des Defekten Gerätes bitte ich hiermit zu übernehmen.

Bankverbindung: Sparkasse Fürstenfeldbruck
Konto: 9999999
Bankleitzahl: 999 999 99
Kontoinhaberin: Agnes Nachname

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Anlage: M-NetworkW Rechnung
Kaufrechnung mit Bestätigung

ALM-144

Stephan Nachname
Zweiger Str. 999
01187 Dresden

Kundernummer: 999 999 999

Tanaka Siegler Computers GmbH
Enten Str. 99
-Reklamationsabteilung-

99610 Sömmerda

Dresden, den 17.11.2006

Betreff: Reklamation nach wiederholtem Defekt

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Glauben an die Qualität des Gerätes eines Markenherstellers kaufte ich im vergangenen Jahr ein Notebook von Tanaka Siegler Computers. Doch offensichtlich gewährleisten auch die Markenartikel von TSC keine zufrieden stellende Qualität, denn innerhalb von nur 15 Monaten ist mein Notebook zum zweiten Mal defekt.

Im Juli 2005 ging ohne jegliche unsachgemäße Benutzung spontan die Lampe des Bildschirmes kaputt. Das geschah nur ein paar Wochen nach dem Kauf des neuen Gerätes!

Vor 3 Wochen fiel – ebenfalls spontan – die Festplatte komplett aus! Mein Notebook befindet sich (abgesehen von der durch TSC reparierten Lampe) physisch im Originalzustand, d. h. ich habe keinerlei Eingriffe durchgeführt bzw. durchführen lassen. Das Notebook wurde ausnahmslos sachgemäß und pfleglich behandelt und wurde nie außergewöhnlichen Beanspruchungen oder Einflüssen ausgesetzt. Das Betriebssystem wurde nach dem letzten Gebrauch ordnungsgemäß und fehlerfrei heruntergefahren.

Es ist für mich völlig inakzeptabel, dass nach wenigen Monaten normaler Benutzung wiederholt ein Defekt auftritt. Zumal es sich im „aktuellen Fall“ um einen so wichtigen Baustein wie die HDD handelt. Im Besonderen dadurch ist mir ein beträchtlicher Schaden entstanden, denn sämtliche Daten der defekten Festplatte sind für mich verloren! Einzig durch eine Datenrettung, bei der die Festplatte im Reinraum wieder lesbar gemacht werden würde, können meine

persönlichen Daten erhalten werden. Dies würde aber Kosten i. H. von mindestens Euro 300,- nach sich ziehen!

Es dürfte für Sie leicht verständlich sein, dass mein Vertrauen in die Qualität meines Notebooks schweren Schaden genommen hat. Ich bin nicht gewillt zusehen zu müssen wie die Komponenten meines „Marken-Notebooks“ nacheinander ihren Geist aufgeben.

Infolge der hier aufgeführten Sachlage reklamiere ich hiermit mein Notebook und erwarte von Ihnen entweder ein neues Notebook oder die Rückerstattung des Kaufpreises. Eine zügige Bearbeitung meiner Reklamation erwarte ich jedem Fall.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Stephan Nachname

ALM-145

Christian Nachname
Busstrasse 1
59423 UNNA
Tel.: 02303 – 99999

Unna, 20.11.06

Tanaka Siegler Computers IT GmbH
Höhestr. 9
81739 München

Betr.: Reklamation PC Mondeo R

Sehr geehrte Damen und Herren,

Im April 2005 kaufte ich bei Oromarkt in Dortmund-Aplerbeck einen Computer vom Typ Mondeo R. Im Prinzip war ich sehr zufrieden mit ihm. Aber vor ein paar Tagen fiel er ganz aus, ein Hartwarenschaden.

Auf Anraten des Händlers brachte ich ihn am 15.11.06 zu ihm, als eine Reklamation in der Garantiezeit. Zu meinem Entsetzen wurde mir eine Reparaturzeit von 4 Wochen prognostiziert. Nun frage ich Sie, ist das so üblich bei Ihren Geräten? Wenn ja, dann ist es eine schlechte Werbung für Sie. Darf ich vermuten, daß wenn es eine zu bezahlende Reparatur nach der Garantiezeit gewesen wäre, alles schneller gegangen wäre? Oder wird der Service langsamer weil die Computer schneller werden?

Mit Geräten der Unterhaltungselektronik und Haushaltgeräten habe ich bessere Erfahrungen gemacht.

Leider muß ich mich per Briefpost an Sie wenden, weil mein alter Laptop nicht mehr internettauglich ist. Sonst wäre mir die Reparaturzeit auch gleichgültiger gewesen.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

ALM-146

**PERSONENSCHIFFFAHRT
RUNDSEE**

Personenschiffahrt Rundsee – Familie Nachname
Dächerallee 99 a – 59846 Sundern-Langscheid

Tanaka Siegler Computer GmbH
Domagkstr. 28

D-80805 München

Sundern, 22.11.06

Sehr geehrte Damen und Herren

In der Anlage sende ich Ihnen mein Milena zz 9999 Ser.Nr: YSLO 999999
Das Gerät habe ich im August über die Fa. Holz & Holz, 59846 Sundern erworben.
An diesem Gerät funktionierte von Anfang an kein Bluetooth.
Von daher habe ich noch nicht mit dem Gerät arbeiten können.
Diesen Fehler zu beheben, war mit vielen Telefonaten verbunden, das Gerät insgesamt 10 Wochen unterwegs.
Wieder zurück musste ich feststellen, das Bluetooth nur bedingt, bis zu einem Abstand von ca. max. 5 Metern funktioniert.
Zur Nutzung des Rechner müsste ich also mein Büro anrufen, und man versprach, Techniker würden sich melden.
Gestern habe ich einen neuen telefonischen Versuch gemacht. Wieder erfolglos.
Heute, am 22.11. ist dann Bluetooth wieder ganz ausgefallen.
Bei einem erneuten Gespräch mit der Serviceline erklärte mir eine freundliche Dame mit mir Windows wieder installieren zu wollen und das Kostenvoranschläge erstellt würde etc.
Selbst wenn der Rechner dann wieder Bluetooth erkennen würde, wäre das Grundsätzliche Problem der Entfernung noch nicht behoben.
Den Hinweis von mir, das bei einer Abholung dann direkt der Akku getauscht wird, weil das notwendig ist (Ihr Rückruf), erklärte mir die Dame, das müsste ich separat im Internet veranlassen.
Was machen eigentlich Menschen, die nur einen Rechner aus Ihrem Hause haben?

Ich habe mich beim Kauf des Gerätes für Ihr Unternehmen entschieden, weil ich Rechner seit Jahren fehlerlos in Betrieb habe.
Leider muss ich Ihnen mitteilen, das ich von Service mehr erwarte.
Nach der ersten Reklamation hätte der Rechner fehlerfrei Ihre Werkstatt verlassen müssen.
Nach Ihrer eigenen Werbeaussage verlassen nur geprüfte Geräte Ihr Unternehmen.
Das sollte Sie eigentlich besser können.
Ich bitte um eine Stellungnahme.

Mit freundlichen Grüßen
Ulrich Nachname

[Firma]

59846 Sundern-Langscheid
Dächerallee 99 a
Internet: www.web.de
e-mail: info@mail.de

Telefon (02935) 9999
Telefax (02935) 9999
Schiffstelefon: 01708999999

Volksbank Arnberg-Sundern eG
(BLZ 999 999 99) 999 999 999

ALM-147

28-NOV-2006

14:52

TANAKA SIEGLER COMP. LOG

9999

S. 01

Tanaka Siegler Computers GmbH
Abteilung Beschwerdemanagement
Enten Straße 99

Detlev Nachname
Chiemweg 99

99610 Sömmerda

72076 Tübingen
d.nachname@web.de

26.11.2006

Beschwerde:Service Ihrer Firma: Ergebnis zerbrochener Laptopbildschirm Reparaturzeiten von 2 Monaten.

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor ca. 2 Jahren hat mein Sohn Dennis Nachname einen Laptop Milena Pro V9999 Ihrer Firma erworben. Nachdem der Laptop nicht mehr hochfahren werden konnte, meldete sich mein Sohn bei Ihrer Reklamationsstelle. Ihm wurde von dort mitgeteilt, dass demnächst der Laptop im Rahmen der bestehenden Gewährleistung abgeholt werde.

Dies geschah am 30.08.2006 durch die Firma JMS Paketnr:808999999999, Referenznr: 999999. Bei der Abholung wurde der Mitarbeiter dieser Firma ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es sich um einen Laptop handelt und dass Vorsicht geboten sei. Da wir 14 Tage lang nichts von Ihrer Seite hörten, mein Sohn aber dringend den Laptop wieder benötigte, da auf diesem eine umfangreiche 25-seitige juristische Hausarbeit abgespeichert war, wandte ich mich an Ihre Reklamationsstelle –Herrn Zuname- welcher sich kundig machen wollte. Wir erfürten schließlich, dass der Laptop eingegangen sei, der Bildschirm aber jetzt einen Sprung hätte –vor der Reparatureinreichung war der Display jedenfalls nicht defekt-, weshalb der Laptop beiseite gelegt wurde. Angeblich seien wir hierüber per Mail informiert worden. Dies ist schlichtweg unzutreffend. Auf erneuten Anruf bei Herrn Zuname wer jetzt eigentlich den vor Reparatureinreichung nicht defekten Bildschirm bezahle, erklärte dieser, er werde den Sachverhalt prüfen und sich eine Kulanzregelung überlegen. Meiner zusätzlichen Bitte, doch dafür zu sorgen, dass der Laptop auch ohne Bildschirm sofort wieder lauffähig gemacht wird, also der ursprüngliche Schaden behoben wird, wollte er umgehend nachgeben. Mehrmals hatte ich dann erfolglos – Rückrufe wurden zwar seitens der Telefonzentrale versprochen- versucht Herr Zuname zu erreichen, um den Laptop zumindest wieder im lauffähigen Zustand –den Bildschirm meines PCs hätte ich anschließen können-, an uns im Hinblick auf die termingebundene juristische Arbeit zu übersenden. Nichts geschah, ausser, dass ich laufend Gebühren für ihre Hotline-Damen zu bezahlen hatte. Auf Grund Ihres Verhaltens war mein Sohn gezwungen jetzt zusätzlich zu dem Schaden die gesamte juristische Arbeit nochmals zu erstellen. Den Laptop erhielten wir schließlich nach **2 Monaten** zurück. Es war lediglich der Schaden repariert, um den Laptop lauffähig zu machen. Der Laptop wies jetzt aber den bereits angesprochenen Sprung im Display auf. Ein zusätzliches Begleitschreiben oder irgendwelche Erläuterungen was jetzt mit dem defekten Display passieren soll oder gar eine Entschuldigung für die 2-monatige Reparatur, die bei meinem Sohn einen mehr als 40 stündigen Arbeitsaufwand für die Neuerstellung der juristischen Arbeit erforderte, erhielten wir nicht.

Wir möchten Ihnen hiermit die Chance geben diese Angelegenheit kulanzweise zu erledigen. Andernfalls bleibt mir sicherlich nichts anderes übrig, als die Verbraucherschutzverbände von Ihrer gigantischen Serviceleistung zu informieren. Da ich in diesem Fall auch nicht abgeneigt bin in einen Rechtsstreit mit Ihrer Firma einzutreten, wäre ich Ihnen dankbar, wenn sie mir Ihre exakte Anschrift übermitteln könnte. Auf Ihre Rückäußerung bin ich mehr als gespannt.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Detlev Nachname

GESAMT SEITEN 01

ALM-148

Thorge Nachname, Luftstr. 99, 47169 Duisburg

Tanaka Siegler Computer GmbH
Kundensevice
Entenstr. 99
99610 Sömmerda

Fabrikat: Tanaka-Siegler
Typ: MILENA M 9999 P 169999
Seriennummer: 396999999

27.11.2006

Sehr geehrte Damen und Herren,

Bei dem oben genannten Notebook ist ein defekt der Festplatte festgestellt worden.

Das Notebook wurde von der Firma Elektromarkt viel mal in Reparatur gegeben (wegen defekter Festplatte), leider ohne erfolg.

Da die Gewährleistung am 03.09.2006 abgelaufen ist, habe ich das Notebook von ein Spezialisten nachsehen lassen. Dieser bestätigte mir einen defekt der Festplatte und sagte mir das es am Hauptchip liegt, und das es dadurch immer wieder zum Festplattendefekt kommen kann, was leider bisher immer geschehen ist. Daraus schließe ich das die Reparatur nie Korrekt durchgeführt wurde. Das Notebook ist jetzt zum 5. mal defekt. Da ich es aus Beruflichen Gründen brauche würde ich mich über ein entgegenkommen Ihrer seits freuen.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Thorge Nachname
(0177/9999999)

ALM-149

27-11-06 16:57 VON –TANAKA Siegler Consumer +49-6172-9999999 T-999 P.001/006 F-653

Nachname Michael
Franz Str. 999
86668 Karlshuld
Tel: 08454/1526

An den Kundenservice von Siegler

Betreff: Reparaturkosten Rückerstattung

Sehr geehrte Damen und Herren,

habe am 20.03.04 einen Computer der Marke Siegler bei Elektromarkt in Ingolstadt gekauft. Es war der größte Fehlkauf meines Lebens, denn ich je gemacht habe. Ich war der Meinung, wenn man ein teureres „Markengerät der Firma Siegler“ erwirbt, das man Freude daran hat und auch gut bedient ist. Es erwies jedoch als völlig Falsch, denn die Reparaturen häuften sich und es ist auch kein Ende der Reparaturen abzusehen.

Laut der unhöflichen Aussage oder auch schnellen Ausrede von Elektromarkt Mitarbeitern sei die Garantie nach 2 Jahren abgelaufen. Ich wiederum bin der Meinung wenn man neue Ersatzteile einbaut, auch auf diese eine Garantiezeit erhält!

Auflistung der Reparaturen:

1. Reparatur war am 17.05.05 (Garantie)
2. Reparatur war am 06.02.06 (Garantie)
3. Reparatur war am 08.11.06 Eigenleistung 207, 19€
Kulanz 86, 00€

Ich kann es Mir nicht leisten alle 9 Monate 293,19€
zu bezahlen.

Nun erwarte ich von der Firma Siegler:

1. Die vollständige Rückerstattung der bereits von mir bezahlten 207, 19€
2. Eine Alternative um die immer wieder auftretenden Fehler zu beheben. (ca. alle 9 Monate)

Ich hoffe das die Firma Siegler mir in dieser Sache entgegenkommt, sonst kann, und werde ich Sieglergeräte bei Freunden, Bekannten, Verwandten und Arbeitskollegen nicht weiter empfehlen.

Kopien von Rechnungen und Reparaturen liegen in diesem Schreiben bei.
Bitte um baldige Rückantwort!

Mit freundlichen Grüßen

Nachname Michael
[Firma]

ALM-150

Walter Nachname

292227 Celle, den 17.12.2006

Neueried 99

Tel.: 05141-999999

Fax.: 05141-999999

Tanaka Siegler Computer GMBH
Herrn Zuname –Beschwerdemanagement-
Entenstr. 99

99610 Sömmerda

Betr.: PC Mondeo / Seriennr. YSS/999999 / **TV-Karte Monocle wurde nicht getauscht**
AuftragsNr. F990000999999-2

Hallo Herr Zuname,

I.

am 15.12.2006 erhalte ich von Herr Name eine CD, die für die falsche TV-Karte von Priatix gedacht ist.

Aufgrund eines Rückrufes vom 12.12.2006 des Herrn Name habe explizit darauf hingewiesen, dass ich sowohl auf eine entsprechende TV-Karte von der Firma Monocle und die dazugehörige Software von der Firma Monocle warte und bestehe.

Diesem Umstand wollte Herr Name klärend in Ihrem Hause nachgehen und sich dann am 13.12.2006 dazu wieder bei mir melden.

Seine Rückäußerung hat bis heute, trotz der Zusage, nicht stattgefunden.

II.

Am 08.12.2006 habe ich wiederholend auf einen Ersatz der TV-Karte und **zwar die originale TV-Karte von dem Herstellers Monocle hingewiesen.**

“Bereits in dem Technikerbericht vom 30.11.2006 steht unmissverständlich, dass der Kunde (also ich selbst) keine “alternative” TV-Karte von der Firma Priatix wünscht, sondern jene originale TV-Karte der Firma Monocle, einschließlich der passenden Treibersoftware dazu. **Der PC wurde mit einem Monocle-System gekauft und sollte sich auch dementsprechend in auch in diesem Zustand befinden.**”

III.

Auch mit der Ersatzkarte/Software von Priatix bestehen nach wie vor Probleme. So ist beispielweise überhaupt kein Ton einstellbar und bereits vorhandene DVD werden wegen eines Codes nicht erkannt und wiedergegeben.

Eine absolut unbefriedende Situation. Warum wurde nicht sofort und unmittelbar eine entsprechende Monocle-Karte/Software zur Verfügung gestellt und verwendet?

Deshalb setze ich eine Frist bis zum 22.12.2006, in der die Firma-Siegler mir mitteilt, ob und wann das Problem ausgeräumt haben wird.

Sollte ich bis dahin keine schriftliche Reaktion von der Firma Tanaka-Siegler vorliegen haben, gehe ich dann davon aus, dass sich die Firma Tanaka-Siegler damit einverstanden erklärt, dass ich mir dann bei einem Fachhändler hier Vorort ein Monocle-System kaufen kann. Die Rechnung, samt dem technischen Einbau und dem lauffähigen Software Funktionstest, reiche ich dann bei der Firma Tanaka-Siegler zur Erstattung ein, sofern ich bis zum 12.12.2006 nicht mehr hören sollte.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

ALM-151
SUSANNE NACHNAME

Andechs 99
87534 Oberstaufen
Tel/Fax: 08386-9999
sinachname@mail.com

Susanne Nachname Andechs 99 87534 Oberstaufen

Tanaka-Siegler GmbH
Enten Str. 99
99610 Sömmerda

Oberstaufen, 29.11.06

Beschwerde und Schadensersatzforderung
Reparaturauftrag [M079-99999] für MILENA L 9999 G M999
Seriennummer YSNQ099999

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 04.11.06 brachte ich o.g. Notebook zur Reparatur in den Elektromarkt Kempten, nachdem ein privat von mir beauftragter Informatiker festgestellt hatte, dass es sich um ein Problem mit dem integrierten Funkadapter handelt, d.h. das Notebook konnte das Drahtlosnetzwerk nicht finden, was einem anderen Notebook über die gleiche Funkstation allerdings gelang. Ich ging also davon aus, dass das Problem am eingebauten Funkempfänger des Notebooks liegt und dies sagte ich auch bei der Abgabe des Gerätes. Es war klar, dass es kein Problem der Festplatte war. Ich wurde ich mit keinem Wort darauf hingewiesen, dass Daten verloren gehen können.

Nach drei langen Wochen konnte ich das Notebook wieder abholen, musste allerdings feststellen, dass bei der Reparatur sinnloserweise die Festplatte getauscht wurde – ohne dass ich zuvor davon in Kenntnis gesetzt wurde, dass dies der Fall sein könnte – das Problem aber immer noch das gleiche war. Erneut zog ich den Informatiker zu Rat; dieser fand heraus, dass das Problem nicht am Funkempfänger im Gerät sondern an der Funkstation lag, da das Notebook in seiner Werkstatt das Drahtlosnetzwerk sofort fand, andere PCs hingegen in meiner Wohnung das Netzwerk nicht erkennen konnten. Das bedeutet, dass Ihre Maßnahmen nicht nur völlig überflüssig und sinnlos waren, sondern auch noch wertvolle Daten grundlos vernichtet wurden.

Ich erwarte daher von Ihnen eine Stellungnahme zu diesem Vorgang, vor allem warum eine völlig intakte Festplatte sinnloserweise vernichtet wurde ohne mich vorher darüber zu informieren, sowie die Übernahme der Rechnung für den weiten Besuch des Informatikers plus einer angemessenen Entschädigung für den entstandenen Schaden.

Ich erwarte Ihre Antwort.

Susanne Nachname
[Firma]

ALM-152

Waltraud Nachname
Ludwigstr. 9
36341 Lauterbach

Lauterbach, den 30.11.06

An:

Tanaka Siegler Computers
Dagmarstr. 99
80807 München

Betr.: Tanaka-Siegler Mondeo P Athlon 64 9999+
Seriennr. YSSP999999
Kaufdatum: 2.12.05

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich möchte Sie ausdrücklich darauf hinweisen, dass ich mit Ihren Garantieleistungen innerhalb der Garantiefrist äußerst unzufrieden bin und mir rechtliche Schritte vorbehalten. Zudem gestaltete sich das Nachlesen Ihrer Garantiebedingungen unter der angegebenen Internetadresse sehr mühsam.

Die Fakten:

Mehrere Male musste ich im vergangenen Jahr den nicht gerade billigen technischen Support anrufen, weil irgendwelche Dinge nicht funktionierten, der Computer nicht arbeitete. Im November dieses Jahr ging dann endlich gar nichts mehr und die Festplatte musste ausgetauscht werden. Leider erschien der Techniker nicht zum vereinbarten Termin, sodass weder mein Sohn noch ich zu Hause waren und selbstverständlich die komplette Software wieder aufgespielt werden musste, ganz zu schweigen von den verlorengegangenen Daten. Darüber hinaus gehen weder die Lautsprecher noch ist das Internet installierbar.

Da ich selber keine Technikerin bin, sehe ich 2 Möglichkeiten zu Regulierung. Entweder Sie schicken schnellstmöglich einen Techniker, der uns den Computer einigermaßen gängig hinterlässt, oder ich bestelle einen Techniker, dessen Rechnung Sie tragen.

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

ALM-153

Marius Nachname
Elsaweg 99
86156 Augsburg

Tanaka Siegler Computers GmbH
Beschwerde Management
Bearbeitungsnr. 239999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

anhand der oben genannten Bearbeitungsnr können sie hoffentlich einsehen welche e-mails zwischen mir und ihnen ausgetauscht wurden. Um die Garantie ab zu wickeln rief bei ihnen unter der Nummer 0180-3-999999(2) an. Herr Zuname bat mich das Garantiedatum mit einem Beleg nach zu weisen. Ich ging zu meinem Händler von dem ich das Gerät gekauft habe. Er stellte im Warenwirtschaftsprogramm einen Zweitdruck der Rechnung. Aus diesem Grund ist auf dieser Rechnung links das Datum vom 10.11.2006 und rechts das Lieferdatum vom 16.11.2004 zu sehen. Das reichte ihnen nicht. Also schickte ich, nachdem ich eine e-Mail von Herrn Zuname bekam, eine Kopie der Original Rechnung. Auf dieser Kopie der Originalrechnung können Sie das Rechnungsdatum, Lieferdatum und die Buchungsvermerke des Händlers sehen. Zurück kam diese e-Mail.

Sehr geehrter Herr Nachname,

hiermit erhalten Sie den Text, mit dem unsere Garantiekklärung den übermittelten Beleg als Nachweis ablehnt:

Tanaka Siegler lehnt eine Garantiereparatur für die von Ihnen benannte Identnummer YBMF999999 ab. Es ist hier der Eindruck entstanden, dass die Zustimmung seitens Tanaka Siegler Computers zu einer Garantieleistung für das o. a. Produkt mit variabler Rechnungsgestaltung so lange probiert wird, bis Tanaka Siegler Computers der geforderten Garantieleistung zustimmt. Sie haben sicher Verständnis dafür, dass unser Unternehmen keine Garantie leisten wird, wenn zu unseren Lasten Dokumente dahingehend angepasst werden, die Verpflichtungen von TSC begründen. Sollten Sie anderer Ansicht sein, bitten wir um eine kurze schriftliche Darstellung des Sachverhalts aus Ihrer Sicht. Eine rechtliche Bewertung der Angelegenheit behalten wir uns ausdrücklich vor.

Mit freundlichen Grüßen

Martin Zuname

Hiermit reiche ich Beschwerde ein. Ich erwarte eine sofortige Garantieleistung. Dieser Brief geht zusammen mit all den e-Mails auch an meinen Anwalt. Sie werden in ein paar Tagen von meinen Anwalt hören weil ich mir so etwas nicht bieten lasse.

Mit freundlichen Grüßen

Marius Nachname
[Firma]

ALM-154

Regina Nachname
Claudia-Str. 99
02763 Zittau

Mail: name@mail.com
Tel. 03583 999999
,03.12.2006

Tanaka Siegler Computers GmbH
Enten Str. 99

99610 Sömmerda

Antrag auf Kulanz für MILENA A9999; SN 3899999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

leider wurde die telefonische Anfrage durch EXPIR auf Kulanz abgelehnt , obwohl die Garantiezeit nur 13 Tage überschritten war und kein Verschulden meinerseits vorlag. Durch Krankheit und Urlaub geriet der Garantieanspruch in das Versäumnis.

Die Bruchstellen an den Scharnieren sind nicht auch plötzliche Ereignisse zurückzuführen, sondern sind eindeutig Materialermüdung und zu straff eingestellte Scharniere.(Zeugen können die Risse ab Mai 2006 bestätigen)

Es war auch bedauerlich, dass die Reparatur ca. 6 Wochen gedauert hat; für mich als Kunde egal wo das Gerät lag bei EXPIR oder Siegler!

Des weiteren weise ich darauf hin, das die Einstellung der Scharniere sehr straff ist und aus meiner Sicht die nächsten Risse vorprogrammiert sind.

Ich erwarte eine nochmalige Prüfung meines Antrages.

Für Ihre Bemühungen bedanke ich mich schon im voraus.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

3 x Anlagen (Kaufbeleg, Rep.-Annahme, Rep.-Rechnung)

ALM-155

04/12 2006 12:20 FAX 06803 999999 Claus Nachname

001

Claus Nachname Rechtsanwalt

Zugelassen beim Landgericht Saarbrücken
u. beim Saarländischen Oberlandesgericht

Bachstrasse 99**66399 Wittersheim****Telefon: 06803 / 999999****Telefax: 06803 / 999999**

RA C. Nachname, Bachstrasse 99, 66399 Wittersheim

Mein Zeichen

Per Telefax: 03634 / 9999999
Tanaka Siegler Computers GmbH
Enten Straße 99

99610 Sömmerda

04.12.2006

Betr.: Mondeo 999 A 7 V 999-F
Serien-Nr.: 3799999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 12.09.2003 erwarb ich bei der Fa. TENRO SB-Großmärkte, Dudweiler, den v. g. Computer zum Preis von brutto 996,44 €. Die Rechnung ist beigelegt.

Am 23.11.2006 konnte bis 13.00 Uhr normal an diesem Computer gearbeitet werden. Beim Herunterfahren des Betriebssystems erfolgte von Microsoft die Mitteilung, dass wichtige Updates zur Verfügung stünden und die Empfehlung zum Update. Auf Grund dieser Empfehlung erfolgte das Update.

Bei Wiederaufnahme der Tätigkeit um 14.00 Uhr konnte das Betriebssystem nicht mehr gestartet werden. Es zeigte sich noch das Eigengasfenster Microsoft Windows XP.

Nach Erlöschen dieses Fensters war nach ganz kurzer Zeit ein leises Knacken im Computer zu hören, es kam zu einem Spannungsabfall, woraufhin nach einer weiteren kurzen Zeit wiederum das Eisgangfenster Microsoft Windows XP erschien.

Ein Übergang zur Anmeldung und Ladung der Benutzereinstellungen erfolgte nicht mehr.

Am 24.11.2006 wollte ich den Computer nochmals starten. Beim Einschalten gab es einen lauten Knall und ich nahm starke Rauchentwicklung aus dem Gehäuse war. Sofort war ich das Gerät vom Stromnetz. Die Ursache für diesen Totalausfall ist mir nicht bekannt.

Zwar ist die vereinbarte Gewährleistung von 2 Jahren verstrichen.

Jedoch bitte ich im Hinblick auf die nach meiner Auffassung geringe Nutzungszeit von etwas mehr als 3 Jahren um einen Kulanzentscheidung.

-2

Bürozeiten: Mo.-Fr.: 08.- 12 u. 14. – 17.00 Uhr sowie nach Vereinbarung
Bankverbindung: Kreissparkasse Saar-Pfalz, BLZ:99999999, Konto-Nr.: 9999999999

04/12 2006 12:20 FAX 06803 391988 Claus Nachname

002

-2-

Zu Beginn meiner selbständigen Tätigkeit im Oktober 2001 arbeitete ich in der Phase der Existenzgründung mit einem MADI Computer, Intel Pentium 133 MHz, Betriebssystem Windows 95.

Im Verlauf der zunehmenden Tätigkeit erkannte ich, dass dieses ursprüngliche Gesamtsystem den anfallenden Arbeitsabläufen teilweise nicht mehr, teilweise nicht mehr befriedigend gewachsen war, weshalb ich mich im September 2003 zu dem v. g. absolut schnelleren, effizienteren und leistungsstärkeren Betriebssystem entschloss.

Ich habe mich bewusst und nach vorhergehender intensiver Beratung mit Fachleuten für Ihr Produkt entschieden, mit dem ich bis zum derzeitigen Totalausfall absolut zufrieden war.

Im jetzigen Zustand sind unzählige und für meine Kanzlei überlebenswichtige Dateien unwiederbringbar verloren. Mein Betrieb steht nahezu still. Gerichtliche Schriftsätze und Mandantendaten stehen nicht mehr zur Verfügung.

Eine Rekonstruktion ist ohne Zugriff auf das System teilweise überhaupt nicht mehr, teilweise nur mit einem erheblichen zeitlichen und technischen Aufwand möglich.

Ich bitte Sie höflich um schnellstmögliche Überprüfung meines Computers, Feststellung der Schadensursache sowie um eine Mitteilung, ob eine Reparatur des Systems möglich ist.

Im Hinblick auf die anfallenden Kosten einer Diagnose und etwaigen Reparatur des Systems bitte ich Sie ebenso höflich um Übernahme dieser Kosten im Wege der Kulanz.

Rein vorsorglich möchte ich mitteilen, dass ich Anfang November 2006 den Entschluss gefasst habe, unmittelbar zu Beginn des neuen Jahres einen zweiten Arbeitsplatz mit einem weiteren Computer Ihres Unternehmens mit neuester Technik, (z. B. Tilin Core 2 Do) einzurichten.

Ich bitte um eine möglichst sofortige Mitteilung, wie in dieser Angelegenheit weitere vorzugehen ist.

Bitte nehmen Sie mir einen von Ihnen autorisierten Fachbetrieb, dem ich den Computer übergeben kann.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
Rechtsanwalt

Bürozeiten: Mo.-Fr.: 08.- 12 u. 14. – 17.00 Uhr sowie nach Vereinbarung
Bankverbindung: Kreissparkasse Saar-Pfalz, BLZ:99999999, Konto-Nr.: 999999999

ALM-156

07-DEZ-2006

15:10

TANAKA SIEGLER COMP. LOG

5607

S.01

**Dipl.-Ing.
Ortrun Nachname**Breit-Straße 99 a
99444 Blankenhain
Tel: 03 64 59/9 99 99
Fax: 03 64 59/9 99 99**TANAKA Siegler Computers
Enten Straße 99
99610 Sömmerda**

06.12.06

Betr. Kunden Nr: 120148

Milena M9999

Serien Nr. 3999999999

Werte Damen und Herren.

Soeben erklärte mir mein Händler, dass Sie weitere Garantielösungen für mein oben genanntes Notebook verweigern.

Das Gerät wird von meinem Sohn Torsten ständig genutzt und er benötigt es zu seinem Studium dringendst.

Ich möchte Sie darauf aufmerksam machen, dass dieses Gerät mehr als 10 Wochen in Garantiereparatur bei Ihnen verweile und immer noch nicht 100-prozentig in Ordnung ist. Der Garantiezeitraum ist somit noch nicht überschritten.

Die Überbrückung der Reparaturzeiten hat uns viele organisatorische Probleme mit Austauschgeräten bereitet und sehr viel Zeit verschungen.

Nach so vielen Reparaturen und jetzt weiterführenden Problemen, bin ich eigentlich nur an einer Wandlung des Gerätes interessiert. Sie hatten genügend Zeit eine fachlich korrekte Garantiereparatur vorzunehmen.

Bis jetzt war ich eigentlich von Ihnen Produkten, die ich in meiner Praxis nutze wie auch von den Geräten im privaten Bereich vollends überzeugt.

Manchmal ist man aber auch geneigt seine Meinung zu ändern.

Um das Problem zu lösen sehe ich mit Interesse einer kurzfristigen Nachricht entgegen.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

GESAMT SEITEN 01

ALM-157

12-Dez-2006

10:34 Biba Mediendienst

Nr. 9999

S.

1

Tanaka Siegler Computers

Dagmarstraße 99
80807 München

Köln, 08.12.2006

„Gute Freunde, sind immer da, wenn man sie braucht.“ –Return-Garantie

Sehr geehrte Damen und Herren,

im guten Glauben ein hochwertiges Notebook und einen guten Kundenservice zu erstehen, erwarb ich ein Tanaka-Siegler MILENA Z 9999 (SerienNr. YSAF0999999). Heute jedoch bin ich schlauer...

Das Display des Laptops weist in der linken oberen Ecke zwei mittelgroße dunklere Fleken, welche auf der Rückseite des Displays liegen und somit eindeutig bei der Produktion entstanden sein müssen. Ein solcher Mangel sollte eigentlich ein ganz klarer Fall für Ihre Return-**Garantie** sein, welche ich somit berechtigter Weise in Anspruch hätte nehmen können.

*Auszug aus dem entsprechenden Beiblatt: ...Vor der Auslieferung hat es (das Notebook) mehrere Qualitätskontrollen durchlaufen. Sollten sich dennoch ein Material- oder Verarbeitungsfehler zeigen, nehmen Sie **einfach unsere Garantie in Anspruch** ...*

Diese Service-Garantie hätte ich auch sehr gerne wahrgenommen, nur teilte mir ihr Service-Mitarbeiter Herr Name bereits vorab mit, einige Fehler im Display wären nach DIN-Norm zulässig, (gemeint waren sicher Pixelfehler und nicht Fingerabdruck große Qualitätsfehler), des Weiteren möge ich bitte im Vorfeld gute Fotos anfertigen (lassen), auf denen diese Fehler eindeutig als Werksfehler und nicht als Benutzer- und Anwenderfehler zu erkennen sind.

Ich finde es zum einen eine bodenlose Anmaßung und Frechheit ihrer Mitarbeiter, ehrlichen Kunden zu unterstellen, Sie hätten das Notebook beschädigt, da dies der Kooperation Tanaka-Siegler nicht passieren kann, obwohl Sie dies in dem mitgelieferten und oben zitierten Beiblatt einräumen. Des Weiteren, erwarten Sie tatsächlich und allen Ernstes, von jedem ihrer Kunden eine fachmännische Ausbildung als Fotograf und Techniker, um im Vorfeld Fehler genauestens analysieren und dokumentieren zu können, um erst danach den mitbezahlten Garantie-Service in Anspruch nehmen zu können und dürfen.

12-Dez-2006

10:34 Biba Mediendienst

Nr. 9999

S. 2

Bitte lesen Sie sich noch einmal sehr gründlich das Beiblatt für Ihre 24 Monate Return-Garantie durch und Sie werden feststellen, eine solch kundenunkfreundliche Prozedur wird dort in keinsten Weise erwähnt, denn eins ist sicher,

Freunde verhalten sich sicher anders als Ihr Unternehmen...

Mit sehr enttäuschten Grüßen,

[Firma]

Daniel Nachname

Mozartstr. 99
50939 Köln

ALM-158

08-12-'06 2:50 VON- CAR. +49-6841-999999 T-165 P001/001 F-257

An
Bescherdemanagement
Tanaka-Siegler Computers
Fax-Nr.: 0180 9999999

Abs.:
Kristina Nachname
Maximilianstr. 99
66459 Kirkel

08.12.06

Bearbeitungsnummer 990000999999, Kostenvoranschlag 9999999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

in oben genanntem Fall erhielt ich einen Kostenvoranschlag für ein defektes Milena Pro Notebook über 201,24€ mit der Begründung, das Display sei gebrochen und der Fall sei damit kein Garantiefall.

Dieser Feststellung möchte ich hiermit widersprechen. Es gab vor Eintreten des Schadens am Notebook keinerlei mechanische Einflüsse, die zum Bruch des Displays aus eigenem Verschulden hätten führen können.

Daher kann ich mir den Bruch des Displays in keinsten Weise erklären. Da das Gerät noch relativ neu ist, möchte ich Sie daher bitten den Fall als Garantiefall abzuwickeln.

Vielen Dank für Ihr Entgegenkommen

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Bernd Nachname
Mail: bernd@nachname.de
Tel: 06849 99 99

ALM-159
NACHNAME
O
WORK

Nachname Owork

Inh. Markus Nachname

Schuster Str. 99

41542 Dormagen

Telefon: (021 33) 999 999

Fax: (021 33) 999 999

Email: mw@mail.netInternet: www.web.net

Nachname-Owork * Schuster Str. 99 * 41542 Dormagen

Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmarstrasse 99
80807 München

FAX: 0821 – 999 999 99

9. Dezember 2006

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor einigen Wochen habe ich meiner Frau ein Milena ZZ 9999 mit der SN YSLR099999 gekauft, da ich in der Vergangenheit mit TSC Produkten immer zufrieden war. Auch auf beruflicher Ebene (IT- Dienstleistung/ Optimierung von IT Landschaften im Mittelstand) habe ich TSC Systeme empfohlen und eingerichtet.

Leider haben sich einiger meiner Kunden über die Empfehlung auf TSC System zu wechseln beschwert, da der Hardware Support nur unzureichend sei. Nun musste ich diese Erfahrung leider selbst machen, da das Notebook meiner Frau ein Problem mit dem Arbeitsspeicher aufwies.

Der Vorgang läuft bei Ihnen unter der Workorder ID: 990009999999. Die erste Reparatur lief relativ zügig. Das System kam aber mit einem neuen Problem zurück.

Erstes Problem:

Im laufenden Betrieb produzierte der Rechner dauernd einen Bluescreen. Genaues können Sie ihrem Ticket-System entnehmen. Der Fehler lag wie schon erwähnt an einem defekten Speichermodul.

Folgeproblem nach der Rücklieferung:

Nach dem das System aus dem Hause TSR an uns zurückgeliefert wurde, wollte ich den Rechner neu bespielen um die Problem endgültig zu lösen und mit einem „frischen System“ den hoffentlich 3-4 Jahre währenden Betrieb zu starten. Leider konnte ich dieses aber nicht, da ein booten von CD nicht möglich war. Das System fragte zwar ob von CD gestartet werden soll, danach geschah aber nichts mehr. Das noch installiert alt OS konnte aber gestartet werden und Daten von einer beliebigen CD gelesen und kopiert werden.

Darauf hin habe ich mehrere Windows XP CD ausprobiert. Sowohl die Home (ihre Recoverversion) als auch Professional (Originalversion), auch mit Teodora oder OpenSusan habe ich es versucht. Immer der gleiche Ablauf, wie schon erwähnt. Aus meiner beruflichen Erfahrung, vermutete ich hier ein erneutes Problem des Arbeitsspeichers.

Mit dieser Erkenntnis habe ich mich wieder an Ihre Hotline gewandt und musste mich belehren lassen, dass dies „normal“ sei und die OS-Systeme nicht unterstützt wird). Dies mag auf Treibeprobleme zutreffen, nicht aber bei dem von mir geschildertem Verhalten, in dieser Phase werden noch keine OS-Treiber angesprochen. Dies habe ich freundlich versucht Ihre Hotline Mitarbeiterin zu erklären, stieß aber auf Unverständnis.

NACHNAME

O

WORK

Nachname Owork

Inh. Markus Nachname

Schuster Str. 99
41542 Dormagen

Telefon: (021 33) 999 999

Fax: (021 33) 999 999

Email: mw@mail.net

Internet: www.web.net

Erst nach dem ich gedroht habe, den Vorgang an meinen Anwalt abzugeben hat die Dame mir erklärt, dass das System wieder abgeholt wurde. Dieses Telefonat war am 18.11.2006.

Das Gerät wurde aber nicht wie besprochen innerhalb von 2-3 Werktagen abgeholt. Erst nach dem ich mich am 27.11.2006 wieder an Ihre Hotline gewandt hatte, wurde mir ziemlich unfreundlich mitgeteilt, dass UPS bereits vor Ort war und uns nicht angetroffen hatte. Der Besuch soll am 22.11.2006 gewesen sein. In der Tat lag auch eine Paketaufkleber im Briefkasten. Nur ging hier mit keiner Silbe draus hervor, dass wir uns wieder an UPS wenden müssen um eine erneuten Abholungstermin zu vereinbaren.

Auch der Vorschlag meinerseits, auf ein höherwertigeres Geräte aus der Business Line umzusteigen und den Differenzbetrag (selbstverständlich) dazu zahlen zu wollen, wurde nicht eingegangen.

Das Gerät wurden dann am 04.12.2006 durch UPS abgeholt (endlich). In der Annahme, dass mein Problem nun gelöst wird. Am 09.12.2006 bekam ich von TSR den Kostenvoranschlag 1101045294. Aus diesem Kostenvoranschlag geht hervor, dass ich 72,50 € zahlen soll, um das Problem zu beheben und mir das Gerät zurück zu senden. Das es sich hier wohl er um eine Garantiefall (Sachmangel) handelt, ist der Kostenvoranschlag wohl nur ein Versehen.

Ich bitte Sie nun letztmalig das Problem bis zum 14.12.2006 zu lösen, anderweitig sehe ich mich gezwungen den Vorgang an meinen Anwalt abzugeben. Wir sind ziemlich enttäuscht über die gesamte Vorgehensweise und den Ablauf und werden uns für die Zukunft wirklich überlegen, ob wir noch auf Produkte der Firma Siegler oder TSC zurückgreifen werden (geplant war noch die Anschaffung eines Telephon Z999)

Sollten Sie oder Ihre ZZ-Abteilung Interesse daran haben, die Qualität Ihres Services zu verbessern, dann stehe ich Ihnen gerne telefonisch zu Verfügung. Vielleicht überzeugen sie mich trotz der Erfahrung weiter mit Ihrem Haus zusammen zu arbeiten, bzw. Ihre Produkte weiter meinen Kunden zu empfehlen, denn iwie oben schon erwähnt war ich eigentlich von Ihren Qualität und Service überzeugt.

In Erwartung einer positiven Nachricht Ihrerseits verbleibe ich

mit freunlichen Grüßen

[Firma]

Markus Nachname

- MECS & MET -

ALM-160

Guido Nachname
Einrich Str.9
06258 Schkopau

Schkopau 9. Dezember 2006

Tanaka-Siegler
Technischer Support
Enten Str.99-99
99610 Sömmerda

Sehr geehrte Damen und Herren

Am 23.10.06 kauften wir einen PC Ihrer Firma (Serien Nr. YSDN 999999). Nach einiger Zeit gab es Probleme mit der Brennfunktion von Windows XP. Mehrere Anrufe beim Helpdesk brachten keinen Erfolg. So dass am 22.10.06 Ihrerseits festgelegt wurde, das DVD Laufwerk zu tauschen.

Dies geschah am 29.11.06 durch einen Mechaniker der Firma Misonic. Danach war das Problem schlimmer geworden (nun gar kein Zugriff auf das Laufwerk mehr möglich). Nach erneuten Anrufen bei dem Helpdesk, wurde entschieden erneut das Laufwerk zu tauschen. Welches auch am 6.12.06 gemacht wurde, aber ohne Erfolg.

Da wir nun keinerlei Möglichkeiten haben, unsere Daten zu sichern, hoffen wir das Sie uns die telefonisch versprochene Software (Nero, Works und Card-Reader) schnellst möglich zuschicken. Dadurch erhoffen wir das Problem endgültig aus der Welt zu schaffen.

Nun sind uns durch diese Anrufe erhöhte Telefonkosten, siehe EVN rot unterstrichene Verbindungen, entstanden. Wir hoffen nun, Ihrerseits auf ein Entgegenkommen, in Bezug auf die Telefonrechnung.

Wir würden uns über eine positive Antwort von Ihnen freuen.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
Guido Nachname

Anlage: Kopie der Telefonrechnung

ALM-161

Egon Nachname
Bornstr. 99
99706 Sondershausen
03632/999999

10.12.2006

Tanaka Siegler Computers GmbH
Kunderservice
Dagmarstr. 99
80807 München

Ersatzforderung wegen Qualität des LCD TV Mareca V 99-1 HD-Ready

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 29. April 2006 habe ich mir über den expert-Fachmarkt (Fergag), Linstr. 9, 99706 Sondershausen oben genanntes Fernsehgerät gekauft. Nach kurzer Bestellzeit wurde es Anfang Mai im Fachgeschäft vorgeführt und danach in der Wohnung vom Fachhandel aufgestellt. Schon während der Vorführung im Fachgeschäft war ich nicht von der im Prospekt ausgewiesenen Qualität („überwältigende Bildqualität,...integrierte Stereolautsprecher sorgen für perfekten Klang...“) überzeugt. Nach der Installation in der Wohnung ergab sich ein ähnliches Bild. Von Anfang an gab es ein unzulässiges Bildrauschen, Schleier, Nebel, insgesamt kein deutlich aufgelöstes klares Bild, dazu kommt ein schlechter Ton, blechern, Nachhall usw. Bei der Fußballweltmeisterschaft war die Bildqualität wahrlich nicht berauschen, häufig bin ich auf das Billiggerät CINEX 52 cm im Nebenzimmer ausgewichen, um ohne Beschwerden die Übertragung zu verfolgen. Im Prinzip hat sich an der unzureichenden Bildqualität und den mangelhaften Ton seither nichts verändert. Auch die Wiedergabe von DVD's ist unzureichend. Hilfesuchend habe ich mich an den Fachhandel gewandt, auch vor Ort eine Qualitäts-Verbesserung zu erreichen versucht. Der Monteur begründete den Mangel mit dem zentralen Kabelanschluss (wohl noch analog), Zitat: „einen 7er VMW kann man auch nicht mit Billigsprit fahren“. Ein erneutes Vorsprechen im Fachgeschäft hinsichtlich einer Wandlung erbrachte: Neukauf eines besseren Gerätes bei Inzahlungnahme des jetzigen Gerätes zum Zeitwert eines Gebrauchs-TV. Das lehnte ich prinzipiell ab. Das Fernsehgerät habe ich zum stolzen Einzelpreis von 1399 € minus 20% Rabatt gekauft (siehe Kopie Kaufvertrag). Für gutes Geld kann ich ein gutes Produkt mit den ausgewiesenen Eigenschaften erwarten, zumal es eine gesetzliche Mindestgewährleistung von 2 Jahre gibt.

Fazit: Ich wende mich an Sie als Hersteller mit der Bitte der Abstellung des Mangels. Da ich 65 Jahre alt bin, bin ich nicht an Geld interessiert. Ich erwarte ein top funktionierendes Fernsehgerät (Bild und Ton perfekt), so wie das Produkt LCD Mareca V 99-1 angepriesen wird. Möglicherweise kann das über Ihre Zweigwerk Standort Sömmerda erfolgen und das bitte noch im Jahre 2006.

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

Anlage: Kopie Kaufvertrag

ALM-162



Gerhard Nachname

Herbst Straße 99
78052 VS- Villingen

Villingen, den 12.12.06

Tanaka-Siegler Computer GmbH
Enten Strasse 99
99610 Sömmerda

Widerspruch gegen Kostenanschlag

PC Mondeo T Home PC ,AMD Athlon X2 Dual-Core Prozessor 5000+ ,Kaufdatum 4.10.06
Seriennummer YSDQ 009999 ,Kundennummer: 01099999

Sehr geehrte Damen und Herren !
Sie erhielten von mir bereits am 9.12.2006 ein Widerspruchsschreiben zum obigen Thema.

Ich lege Widerspruch gegen den Kostenvorschlag von Misonic wegen Beschädigung auf dem Transport ein, der sich auf über 200 Euro plus Bearbeitungsgebühr beläuft.
Grundsätzlich ist zu vermerken, dass ich nicht als Kunde einen Auftrag an Misonic gegeben habe, sondern Tanaka-Siegler an Misonic.

Daraus schlussfolgernd hätte ich eine Bezahlung der Reparaturleistung an Sie als Tanaka-Siegler zu leisten, wenn der Tatbestand bestünde, dass bei Transportschäden, wenn nicht die Originalverpackung verwendet, der Kunde für die Kosten aufkommen muß.

Übrigens kostet im Fachhandel ein PC-Gehäuse ca 40 Euro und mit Einbau nicht 200 Euro.

Zu anderen lege ich Widerspruch gegen die Bearbeitungsgebühr, die Misonic von mir verlangt.

Eine Vorkassebezahlung ist abzulehnen, da ich mir nicht sicher bin, ob ich das Gerät in einem ordentlichen Zustand erhalte. Was nützt es mir wenn ich bezahlt habe und keine Gegenleistung zu erkennen ist.

Unverschämt ist auch Androhung von Misonic, das Gerät ohne Reparatur – sicherlich auch ohne Garantiereparatur – gegen Gebühr zurückzuschicken, wenn ich die Forderung über 200 Euro nicht erfülle

Wie aus dem beigelegten Widerspruchsschreiben von mir an Misonic zu ersehen , was Sie bereits erhalten haben, war die Verpackung in einem Zustand ,dass bei normalen Transport Beschädigungen an dem Gehäuse gar nicht möglich gewesen wären.

Die von Misonic genannten Schäden können nur durch krasses Werfen und Bewerfen mit schweren Gegenständen entstanden sein.

Verwunderlich war auch die Dauer des Transports von 5 Tagen.

Ich sehe nicht ein, dass bei Return-Service der Kunde die Kosten der Beschädigung tragen soll, wobei es nicht mein Wille war, das Gerät soweit zu verschicken, zumal es genügend seriöse Werkstätten hier im Lande gibt.

Ich biete Ihnen auch an ,gegen Erstattung des Kaufpreises das Gerät zu behalten.
Meine Konto-Nr bei der Commerzbank in Villingen lautet 9999999 und BLZ 999 999 99

Ich würde mir dann einen anderen Computer, aber **nicht** von Tanaka Siegler ,kaufen.

Ich bitte Sie umgehend den Schadenfall mit Misonic zu klären.

Ich erwarte kurzfristig Ihre Antwort.

Werde mich auch nicht scheuen an die Presse zu gehen und die wichtigsten Computerhändler zu informieren, dass bei Transportschäden der Kunde die Kosten zu tragen hat.

Mit freundlichen Grüßen

☎ 07721-999999 DMB Villingen Nr. 9999
✉ D 78052 VS-Villingen Herbst Straße 99

ALM-163

12-DEZ-2006

17:21

SAF AG E-EXL7EN Z999

+49 621 9999999

S. 01/01

Telefax

Tanaka – Siegler Computers
Customer Service

Fax: 0180-999 99 99

Dienstag, 12. Dezember 2006

Boris Nachname
Granstr. 99
67063 Ludwigshafen

Tel: 0621 999999

Email: boris.nachname@web.de

Reklamation – MILENA M9999 Seriennr. YSNE099999

Sehr geehrte Damen und Herren,

diese Woche wird mein Tanaka Siegler Notebook MILENA Z9999 zum dritten mal zur Reparatur abgeholt, nachdem ich es am Freitag, den 08.12.2006 von der letzten Reparatur zurückbekommen habe.

Ich weiß den von Ihnen geleisteten Garantieservice sehr zu schätzen. Es ist jedoch nicht akzeptabel, dass ein Markenprodukt aus Ihrem Hause nun schon zum dritten Mal und diesmal mit erheblichen Mängeln direkt nach der Reparatur eingeschickt werden muss und wieder ca. 2 – 4 Wochen nicht genutzt werden kann.

Ich möchte Sie daher bitten zeitnah eine angemessene Lösung für die erwähnten Problematiken zu finden. Bitte stellen Sie sicher, dass ich das Notebook in kürze nicht erneut an Sie zurückschicken muss.

Ich erwarte Ihre baldige Stellungnahme und verbleibe bis dahin mit freundlichen Gruss

[Firma]

Boris Nachname

GESAMTSEITEN 01

ALM-164

18/01 '07 DO 11:05 FAX +49 711 9999999 ED AG Abt. GPT/SES

001

Stephan Nachname
 Sahne 99/99
 70599 Stuttgart
 Telefon 0711-9999999
 Fax 0711-999999999

Tanaka Siegler Computers GmbH
 Beschwerdemanagement

Per Fax: 03634-9999999

Stuttgart, 12.12.2006

**Mangelnde Reparaturmöglichkeit / Ersatzteilbestellung
 Trotz offensichtlicher Verfügbarkeit, wie telefonisch besprochen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

bei meinem Lifebook E 9999, S/N – YBUQ099999 ist trotz sehr pfleglicher Behandlung das linke Scharnier des Display-Deckels kaputtgegangen. In diesem Zusammenhang ist weiter wichtig, dass das Gerät im Juli 2004 durch die Fa. Tecsu in Nürnberg repariert wurde; es wurde die gesamte Base-Unit getauscht.

Mit meinem Notebook wurde ich dann bei der Firma PC Service GmbH in Leinfelden-Echterdingen vorstellig und bat um einen Kostenvoranschlag. Nach diesem sollte die Reparatur alles in allem über 1.000 € (!) kosten, da nur der komplette Deckel mit Display ersetzt werden könne.

Nun habe ich den Deckel selbst auseinander gebaut um mir die Konstruktion anzuschauen. Ergebnis: Beide Scharniere, Vorder- und Hinterschale sowie die meisten anderen Bauteile sind unabhängig voneinander und könnten getrennt ersetzt werden. Nun habe ich diesen Umstand erneut bei der PC Service GmbH reklamiert und um kostenadäquate Reparatur gebeten. Ergebnis: Die Fa. E&A in Ostfildern-Scharnhausen sei ein sog. Repair Partner und könne das Gerät sicher entsprechend reparieren. PC Service GmbH selbst sei eben kein sog. Repair Partner.

Leider musste mir nun auch E&A mitteilen, dass dort nur der komplette Display-Deckel getauscht werden könne. Das ist in etwa so, wie wenn ich wegen eines kaputten Reifens Achse und Felgen ebenfalls ersetzen müsste. Wenn es komplette Display-Deckel gibt, dann gibt es auch alle darin unabhängig voneinander Teile. Da kein vernünftiger Mensch bei einem Notebook diesen Alters >1.000,-€ investiert, kann ich diese Service-Politik nicht nachvollziehen. Trotzdem ich ein juristischer Laie bin, schätze ich diesen Umstand auch als rechtlich fragwürdig ein.

Da Reparaturkosten solcher Höhe bei vorliegender Beschädigung (die keine äußere Gewalt zur Ursache hatte) keinesfalls vorhersehbar waren, eine Reparatur selbst zu diesen Kosten aber ebenfalls unzumutbar ist, fordere ich Sie hiermit auf, mir den Betrag des Kostenvoranschlags durch die Fa. PC Service GmbH sowie die sonstigen, mir in diesem Zusammenhang entstandenen Aufwände zu erstatten:

- Kostenvoranschlag: 58,- €
- 4x Fahrtkosten à 10 km: 12,- €
- Telefonkosten, pauschal: 5,- €

Gesamt: 75,- €

Bitte bedenken Sie bei Ihrer Entscheidung, dass ich den Schaden ja immer noch habe und selbst sehen kann, ob ich diesen irgendwie beheben kann. Eine andere Möglichkeit wäre deshalb natürlich auch, mir die entsprechenden Ersatzteile zuzusenden und den Preis dafür mit den mir bereits entstandenen Kosten zu verrechnen. In diesem Fall würde ich Ihnen mitteilen, welche Teile bräuchte.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Anlagen: Reparaturbericht Fa. Tecsu (2x), Kostenvoranschlag, Bestätigung + Empfehlung Fa. PC Service GmbH (insgesamt sechs Seiten inclusive dieser Seite)

ALM-165

14 Dez 2006 8:44 IB Name und Nom 07119999999 S. 1

INN

INGENIEURBÜRO NAME UND NOM - BLATTSTRASSE 9 - D 70563 STUTTGART

Tanaka-Siegler-Computers
Beschwerde-Management
Enten Str. 99

**INGENIEURBÜRO
NAME UND NOM**

BLATTSTRASSE 9
70563 STUTTGART

TELEFON 0711 999 99 99
TELEFAX 0711 999 99 99
MOBIL 0172 999 99 99

D-99610 Sömmerda

Fax 01805 999 999

14. Dezember 2006

Garantieansprüche Datenprojektor Tanaka Siegler PANORAMIK XP99

Sehr geehrte Damen und Herren,

bei o.g. Projektor flackert die Lampe bei Betrieb und teilweise schaltet diese ganz ab. Nach Informationen Ihrer Servicestelle muss die Lampe ausgetauscht werden. Eine Anerkennung von Garantieansprüchen wurde Ihrerseits bisher angelehnt (Seriennummer des Geräts YE BN 00 9999; Kundennummer 299999999, Bearbeitungsnummer 299999999/1).

Der o.g. Projektor wurde von uns am 23.12.2005 erworben (Kaufbeleg liegt bei). Er wurde für Vorträge eingesetzt. Die bisherige Betriebszeit wurde nach Hinweis Ihres Services geprüft. Sie beträgt ca. 100 Stunden.

Bisher liegen uns keine schriftlichen Garantiebedingungen für die Lampe vor. Unser Kaufbeleg weist eine Garantiezeit von 36 Monaten aus. Die Auskünfte Ihrer Mitarbeiter zu den Garantiefrieten der Lampe waren bisher widersprüchlich (Zeitdauer 3 Monate bzw. 6 Monate wurde genannt sowie Laufzeit der Lampe von 500 h). Daher bitte ich um eine schriftliche Angabe der Garantiebedingungen. Auf Grund der vorgenannten Garantiebedingungen der Lampe wurde eine kostenlose Reparatur mit der Begründung die Zeitdauer ist überschritten bisher abgelehnt. Dies ist für mich auch auf Grund des relativ hohen Preises der Lampe (ca. 350 €, entspricht ca. 25% vom Gerätepreis) nicht akzeptabel.

BANKVERBINDUNG:	VR-BANK STUTTGART E.G.
	KONTO-NR.: 999 999 999
	BANKLEITZAHL: 999 999 99
	STEUERNR.: 99999/99999

14 Dez 2006 8:44 IB Name und Nom 0711999999

S. 2

2

Die Garantieliebsdauer der Lampe wurde nur zu 20% erreicht (100 h von 500 Stunden). Die in Ihrem Datenblatt zum Gerät ausgewiesene Lampenlebensdauer beträgt nach Ihren Angaben 3000 Stunden. Da die Lampe nur ca. 3,5% (100h zu 3000h) Ihrer zu erwartenden Lebensdauer erreicht hat, gehe ich von einem Produktionsfehler der Lampe aus. Daher beantrage ich hiermit einen kostenlosen Ersatz der Lampe.

Der Projektor wird von uns dringend benötigt. Daher wäre ich für eine umgehende Rückantwort dankbar.

Bei Ablehnung behalte ich mir eine rechtliche Prüfung durch meine Rechtsschutzversicherung vor. Für Rückfragen stehen wir gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
Dr.-Ing. J. Nom

Anlage: Kaufvertrag

Kopie: Herr Familienname (Uniecke GmbH, Händler bei dem das Gerät erworben wurde)

ALM-166

Izabela Nachname

Tirolerstr. 99

94036 Passau

E-mail: Izabela.Nachname@mail.de

Passau, 14.12.2006

Tanaka Siegler Computer GmbH

Beschwerdemanagement

Enten Str. 99

99610 Sömmerda

Probleme mit dem Notebook Milena Z 9999

Seriennummer: 3899999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 18.05.2004 bekam ich meinen ersten Laptop. Ich entschied mich nach der Kaufberatung im Fachgeschäft für den Milena Z 9999 der Fa. Tanaka Siegler (Anlage 1).

Die ersten Probleme begannen Ende September 2004 nach einer intensiveren Nutzung des Geräts während meiner Dienstreise. Bis zu diesem Zeitpunkt arbeitete ich damit eher sporadisch, da ich auch einen PC zu Hause habe, und alle wichtigen Dateien noch nicht im Laptop gespeichert waren.

Eines Tages, während ich meine Arbeitsblätter schrieb, machte das Notebook einen leisen Klick und die Hintergrundbeleuchtung war weg, sodass ich einen schwarzen Bildschirm vor mir hatte, das Gerät selbst war im Betrieb. Leider ist es mir nicht gelungen den geschriebenen Text zu sichern, da ich nur ungefähr vermuten konnte, wo sich die einzelnen Menüs befanden. Ich schaltete das Gerät aus und wieder ein. Es funktionierte wieder, als wäre nichts geschehen.

Inzwischen habe ich diesen kuriosen Ausfall fast vergessen, da passierte es einige Wochen später wieder. Ich beschloss dann, dass Gerät wirklich öfter zu nutzen, um genau irgendwelche Regelmäßigkeiten festzustellen. Von Mitte November 2004 nutze ich das Gerät intensiv und konnte im Abstand von 2-3 Wochen den beschriebenen Ausfall feststellen.

Am 01.02.2005 wurde das Gerät von der Fa. Misonic in Sömmerda repariert (Anlage 2). Das Gerät funktionierte bis ca. Mitte Oktober 2005 tadellos. Dann musste ich ab und an wieder denselben Fehler feststellen. Da zu damaligem Zeitpunkt auch mein alter PC nicht mehr tadellos lief, verschob ich die nächste Reparatur des Notebook auf Januar 2006.

Das Gerät wurde wieder zur Reparatur abgeholt. Diesmal konnte Misonic keinen Fehler feststellen (Anlage 3). Ich rief daraufhin bei der Firma an und wollte wissen, wie es möglich ist, dass bei mir zu Hause dieses Problem immer wieder auftritt, bei der Technik konnte aber kein Fehler festgestellt werden. Die Antwort lautete: „Es tut uns leid, aber beim Gerät konnte kein Fehler festgestellt werden.“

Das Gerät lief nach wie vor nicht korrekt. Die Ausfälle passierten immer wieder und immer öfter. Da die Garantiezeit langsam zu Ende ging, rief ich etwas entnervt Anfang Mai bei der Fa. Misonic an und schilderte den Sachverhalt.

Herr Zuname, mit dem ich damals telefonierte, bevor der dritte Reparaturauftrag erfolgte, sagte mir, dass ich schon mit einer Unkostenpauschale rechnen müsste, wenn wieder kein Fehler gefunden wird. Ich bat ihn daraufhin, der Technik aufzutragen, das Gerät etwas länger als üblich laufen zu lassen. Ich rief auch persönlich den technischen Dienst (01809999999) an und bat den Sachbearbeiter um dasselbe.

Die nächste Reparatur erfolgte am 17.05.2006, also genau 2 Jahre nach dem Kauf und auf Grund desselben Fehlers.

Es ging wieder einige Monate gut. Diesmal kam aber der erste Ausfall nach der letzten Reparatur etwas früher als „gewohnt“. Bereits Mitte August hatte ich wieder einen schwarzen Bildschirm vor den Augen.

Die Ausfälle kommen immer öfter vor. Die Garantiezeit ist leider abgelaufen und ich stehe mit einem Schrotthaufen da, weil sich inzwischen auch der Akku nicht mehr aufladen lässt (Kostenpunkt über 200 Euro) und die mit dem Notebook mitgelieferte WLAN PC Card sich als unkompatibel erwies, was ich erst im August dieses Jahres feststellen konnte, seitdem ich einen DSL-Anschluss besitze (bis dahin ein Modem). Ich musste eine neue Wlan Card für ca. 50 Euro kaufen.

Nach der nächsten Reparatur, die mich diesmal einiges kosten würde, kann ich mir nicht vorstellen, dass der Fehler für längere Zeit behoben wird. Wahrscheinlich wird das Gerät 2, 3 oder 4 Monate fehlerlos laufen und dann sehe ich eines Tages wieder einen schwarzen Bildschirm.

Firma Misonic kann für mich lt. telefonischer Auskunft nichts mehr tun, da die Garantiezeit vorbei ist. Sie beruft sich auf ihre AGB, also darauf, dass die Reparaturen die Garantiezeit nicht verlängern. Ich bekam von einer Mitarbeiterin der Fa Misonic eine Telefonnummer (09009999999). Ich sollte mich dahin wenden und mein Problem schildern. Als ich dort anrief und eine Ansage hörte, dass das Gespräch 1 EUR pro Minute kostet, legte ich sofort auf.

Der Mitarbeiter des Fachgeschäfts, in dem ich meinen Laptop gekauft hatte, gab mir eine andere Nummer (01800999999), die ich anrief. Es wurde mir geraten, eine Beschwerde direkt an die Fa. Tanaka Siegler Computer GmbH zu schreiben.

Ich hoffe auf einen Vorschlag Ihrerseits und eine vernünftige Lösung, die für beide Parteien tragbar wäre.

Mein neuester PC ist ein Mondeo P. Ich hoffe wenigstens mit dem Kauf dieses Produktes keinen Fehlgriff gemacht zu haben.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Anlagen

- 1 Rechnung
- 3 Lieferscheine der Fa. Misonic

ALM-167

15-DEZ-06

12:02

+49 02019999999

S. 02

Peter Nachname
Frohstr. 99 b
45357 Essen

Essen, 15.12.2006

Peter Nachname – Frohstr. 99b – 45357 Essen

Siegler AG

z.Hd.: Herr Zuname

Walter an Siegler Str. 9

86159 Augsburg

Kundennummer: 1299999, Lieferschein Nr.: 40599999, Seriennummer: YEFM099999

Sehr geehrte Damen und Herren, sehr geehrte Frau Familienname,

nach den Unstimmigkeiten bzw. Problemen in Ihrem Haus bezüglich des zweiten Abholauftrag vom 28.11.2006 (TS-Support: ...“da ist etwas schief gelaufen“) und aufgrund meiner Nachfrage beim Support am 05.12.2006 wurde das defekte TV-Gerät im zweiten Anlauf dann doch noch am 11.12. abgeholt (s. Anhang).

Ich war sehr verwundert, als das Fernsehgerät bereits am 14.12. wieder zurück bekam. Bringt man die zwei Tage den Versand in Abzug, war das Gerät lediglich 1 Tag beim ‚Service‘. Das Bild des TV's ist immer noch **unscharf und weist weiterhin ein sehr starkes Bildrauschen auf**. Dies ist beim Anschluss an den Scart-Eingänger, dem YUV-Anschluss, dem AV-Anschluss und vor allem am DVI-Anschluss der Fall und gilt für den Anschluss von einem neuen digitalen HDTV-fähigem Sat-Receiver, einem neuem DVD-Player ect.

Weiterhin kritisiere ich den Ablauf und die Vorgehensweise des Supports bzw. der Werkstatt! Mein an Herrn Zuname bzw. an die Werkstatt gerichtetes Schreiben wurde noch nicht einmal geöffnet, geschweige gelesen. Wie kann so der von Ihnen angesprochene Service verbessert werden?

Nachdem nun der zweite Reparaturversuch fehlgeschlagen ist, bitte ich um Lieferung eines mangelfreien TV-Geräts (Verweis auf das BGB). Für den Fall das Sie dem nicht zustimmen, trete ich vorsorglich jetzt schon vom Kaufvertrag zurück!

Das Gerät würde dann unter der Ihnen bekannten Adresse zur Abholung bereitgestellt, wo es bis zum 21.12.2006 abgeholt werden kann. Sollte Ihnen dies nicht möglich sein, ist die Abholung wieder ab dem 08.01.2007 möglich. Ich bitte um Kenntnisnahme und um eine kurze Terminbestätigung!

Im Hinblick auf die in der Vergangenheit geführte Korrespondenz mit Tanaka-Siegler sehe ich im Fall Ihrer Nichtzustimmung einem Rechtsstreit mit Interesse entgegen.

Freundliche Grüße
Peter Nachname
[Firma]

Frohstr 99b
45357 Essen

Ø Fax an 01805 99 99 99

ALM-168

Dipl.-Stom. Zahnärztin
Hilde Nachname

Breit-Straße 99 a
99444 Blankenhain
Tel: 03 64 59/9 99 99
Fax: 03 64 59/9 99 99

TANAKA Siegler Computers
Enten Straße 99
99610 Sömmerda

15.12.06

Zu Händen der Teamleiterin: Beschwerdemanagement.

Betr. Kunden Nr: 999999

Milena M9999

Serien Nr. 39999999

Werte Frau Name.

Vielen Dank für Ihr Schreiben vom 12.12.06. Ich hoffe, dass Sie sich jetzt meiner Probleme annehmen werden und wir zu einer kurzfristigen Lösung kommen.

Ihre Servicefirma wird Sie sicher über die Art der Garantieleistungen informiert haben, die an meinem Notebook ausgeführt werden mussten. Gleichzeitig muss ich aber auch feststellen, dass weiterhin Probleme mit dem Gerät bestehen und dass die letzte Reparatur nicht ordnungsgemäß ausgeführt wurde, da das eingebaute DVD Laufwerk nicht dem technischen Parametern der erworbenen Ausführung entspricht. Grundsätzlich muss ich sagen, dass es mir klar ist, dass ich für die neu eingebauten Baugruppen keine Neugarantie für 2 Jahre bekommen kann, mir aber eine Garantieverlängerung für die Zeit zusteht, wo sich das Notebook in Reparatur oder auf dem Postweg befand.

Da Sie sich vielleicht nur für Kaufdatum und Ende der Garantiezeit interessieren, möchte ich Ihnen ganz kurz mitteilen, was alles schon an dem Notebook getauscht wurde, weil es in dem Garantiezeitraum von seinen „Lebensgeistern“ aufgegeben wurde.

August 2006

-Austausch von
DVD-Laufwerk
Tastatur
Mainboard

**Dipl.-Stom. Zahnärztin
Hilde Nachname**

Breit-Straße 99 a
99444 Blankenhain
Tel: 03 64 59/9 99 99
Fax: 03 64 59/9 99 99

September 2006 -Austausch von

Festplatte

Oktober 2006 -Austausch von

DVD-Laufwerk

Jetziger Zustand: -defekte Tastatur
 -das im Oktober eingebaute DVD-Laufwerk entspricht nicht den
 Leistungsparametern der Erstaussführung.

Ich möchte Ihnen auch ganz gerne mal vor Augen halten, dass mein Sohn das Notebook ständig zu seinem Studium benötigt, da alle Studienaufträge und Terminvergaben nur über das hauseigene Datennetz erfolgen und fast alle Berechnungs- und Konstruktionsarbeiten, Laborprotokolle mit dem Notebook durchgeführt werden.

Wenn das Notebook aus Ihrer Produktion nicht genutzt werden kann, bedeutet das für meinen Sohn totales Chaos.

Nebenbei muss dann für ein Austauschgerät gesorgt werden. Freundlicher Weise hat mir mein Händler dafür ein kostenloses Gerät zur Verfügung gestellt. Das bedeutet für mich den bereitgestellten Rechner (Tower) und Röhrenmonitor sowie Tastatur und Maus im Nachbarort abzuholen und dann zum über 100 km entfernten Studienort zu transportieren.

Zwischenzeitlich muss auch für eine Datensicherung gesorgt werden, ganz zu schweigen von der vielen verlorengangenen Zeit zum Aufspielen von Programmen und konfigurieren von diversen Rechneinstellungen.

So bin ich schon mehr als 600 Km mit dem Auto unterwegs gewesen und konnte ganz lässig meine knapp bemessene Zeit verträdeln.

Jetzt hat das Notebook noch immer seine oben genannten Probleme.

Wenn Sie das Notebook wieder überprüfen und reparieren wollen, bedeutet das für mich, Ersatzgerät besorgen und transportieren. Das Ganze muss natürlich auch wieder den Rückweg antreten. Die ganzen Probleme mit Datensicherung und Konfigurierung brauche ich Ihnen vielleicht nicht noch einmal zu erklären.

Wie feinfühlig Sie mit Ihren Kunden umgehen, möchte ich Ihnen auch noch einmal an Hand des eingebauten DVD-Laufwerkes verdeutlichen.

Dipl.-Stom. Zahnärztin
Hilde Nachname

Breit-Straße 99 a
99444 Blankenhain
Tel: 03 64 59/9 99 99
Fax: 03 64 59/9 99 99

Ursprünglich war ein Laufwerk eingebaut, welches DVD-RW Rohlinge mit 4-fach Geschwindigkeit schreiben sollte. Jetzt ist ein Laufwerk eingebaut welches DVD+RW Rohlinge mit 2,4-facher Geschwindigkeit schreibt.

Ganz ehrlich muss ich Ihnen sagen, dies alles macht mir keinen besonderen Spaß.

Sie hatten 3 Werkstattaufenthalte um alle Probleme zu lösen und sich nicht in der Lage gewesen eine ausreichende Reparatur durchzuführen.

Dieses Notebook ist eine herbe Enttäuschung für mich.

Hiermit verlange ich ein einwandfreies Gerät.

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

H. Nachname

ALM-169
EFBerater GmbH

IT-Lösungen
Personaldienstleistung
IT-Infrastruktur

EFBerater Dord GmbH – Turm 9 – 28969 Bremen

Tanaka Siegler Computers GmbH
Reklamation und Beschwerden
Dagmarstr. 99
80807 München
Fax: 01808 – 99 99 99

Ihre Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unsere Zeichen, unsere Nachricht vom

Name
Nachname

Datum
20.12.2006

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe vor ca. 5 Wochen eines unseres Laptops (M9999G) bei Ihnen zwecks Reparatur eingeschickt. Der Schaden wurde damals behoben und das Laptop wurde uns zugestellt. Nach Auspacken und Einschalten stellte sich binnen weniger Sekunden ein Vorgang ein, bei dem seitlich Pixel-Fehler in das Display liefen. Ich reklamierte dieses und das Laptop wurde erneut eingeschickt.

Offensichtlich bearbeitet seit diesem Tag eine Firma namens Misonic Sömmerda Hardware Service GmbH den Vorfall unter

Ihr Auftrag: Misonic-Auftrag-Nr.: 299999; Kundenreferenz-Nr: 999999; Seriennr.: YSNS099999

Heute erreichte mich ein Schreiben dieser Firma, dass der Schaden nur auf Gewalteinflüsse zurückzuführen sei und man mir ein Kostenvoranschlag zukommen lassen werde.

Für den Fall, dass es nicht sofort ersichtlich sein sollte, dass dieses nicht der richtige Weg sein kann, hier unsere Anmerkungen:

Postanschrift:

Bankverbindung:

Geschäftsführer:

Kontaktdaten:

EFBerater Dord GmbH
Technologepark Bremen
Turm 9
28359 Bremen

Volksbank im LK Cuxhaven
BLZ 99999999
Kto.Nr. 999999999

Thomas Name
János Nachname
Handelsregister: HRB99999HB
VAT/Ust-ID: DE299999999

Telefon: 0421-9999999
Telefax: 0421-9999999
Email: office@mail.com
Inet: www.web.com

- Uns wurde ein defektes Laptop zugeschickt, nicht wir haben es beschädigt
- Man hat nachweislich 12 Tage benötigt, um den Schaden festzustellen; wir aber benötigen dieses Laptop mehr als dringend zurück
- Die Zusage auf 5-10 Werkstage RETURN kann nicht mehr gehalten werden
- Wir haben 9 M9999G im Einsatz und wir wissen, wie man diese zu behandeln hat
- Uns liegt ein weiteres M9999G (neu) vor, dessen Touchpad seit Kauf den Betrieb versagt; dieses muss auch noch eingeschickt werden

Wir möchten Sie auf diesem Wege **bitten** den Vorfall schnellst möglich zu klären.

Das Gerät wird sehr dringend für einen unserer Außendienstmitarbeiter benötigt und wie o.a. können wir die Bereitstellung weiterer interne Spare-Laptops nicht leisten.

Wir hoffen dass TSC in diesem Fall schnell und tatkräftig agiert und die Rückführung des reparierten Laptops auf irgendeine Art und Weise beschleunigen wird.

Ich bedanke mich im Vorfeld für Ihre Mühen!

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
J. Nachname
Geschäftsführer

Postanschrift:	Bankverbindung:	Geschäftsführer:	Kontaktdaten:
EFBerater Dord GmbH Technologepark Bremen Turm 9 28359 Bremen	Volksbank im LK Cuxhaven BLZ 99999999 Kto.Nr. 9999999999	Thomas Name János Nachname Handelsregister: HRB99999HB VAT/Ust-ID: DE299999999	Telefon: 0421-9999999 Telefax: 0421-9999999 Email: office@efberater-dord.com Inet: www.efberater-dord.com

ALM-170

99999999920

Technischen Support

Maren Nachname
Rosmarinstrasse 99
30449 Hannover
Tel. Tag.: 05105 9999 99

Hannover, 21.12.2006

Garantie

Sehr geehrter technische Support,

ich habe am 22.11.2004 bei Ihnen einen Computer gekauft (Milena M9999).
Dieser hat auch immer gut und zufrieden stellend funktioniert.

Nur leider habe ich seit Mitte 2006 Probleme mit der Grafik. Diese zieht mal mehr, mal weniger,
mal gar nicht, Streifen auf dem Bildschirm.

So habe ich mich im Sommer 2006, ca. im August, bei Ihnen gemeldet, um das Problem in den
Griff zu bekommen. Man sagte mir, ich müsste den Rechner komplett neu installieren und wenn
das Problem dann immer noch da ist, ist es ein Garantiefall.

Dieses habe ich gemacht, der Rechner funktionierte auch wieder einwandfrei, bis Anfang
Dezember, wo das Problem auf einmal wieder auftauchte. (Aus privaten Gründen, habe ich den
Rechner nur ca. 10x angemacht, um zu gucken, ob das Problem wieder da ist.)

Da die Garantie nur wenige Tage abgelaufen war, ist nun meine Frage, ob diese noch in die
Garantieleistung fallen kann, da ich mich schon früher zu dem Problem gemeldet hatte.

Ich freue mich, wenn es noch ein Garantiefall ist.

Mit Gruss aus Hannover

Maren Nachname [Firma]

Anlage: Quittung

ALM-171

Tanaka-Siegler Computers GmbH
Kundenservice
Dagmarstraße 99

80807 München

Martin Nachname
Langstraße 99
22765 Hamburg

Telefon: (040) 9999 9999

Mobilfunk: (0163) 999 9999

E-Mail: poing@mail.de

Beschwerde

bezüglich meines Tanaka-Siegler MONDEO T (Seriennummer: YSST999999)

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 15. Januar 2005 habe ich mir den oben genannten PC gekauft (Rechnungskopie anbei) und seitdem nichts als Ärger mit dem Gerät gehabt. Ich hielte es für mehr als angemessen, wenn Sie mich hierfür entsprechend entschädigen, und möchte Ihnen in Folgenden die für eine solche Entscheidung notwendigen Informationen mitteilen. Zunächst in aller Kürze die bislang aufgetretenen Defekte in chronologischer Reihenfolge:

- Die **Festplatte** ging unmittelbar nach Inbetriebnahme aus mir nicht ersichtlichen Gründen kaputt. Die einige Tage später als Ersatz gelieferte Platte beinhaltete entgegen der Zusage Ihrer Kunden-Hotline kein vorinstalliertes Betriebssystem, so daß der von Ihnen beauftragte Techniker unzumutbar lange vor Ort blieb und eine Neuinstallation vornahm. Da er sich hierbei nicht an meine deutlich geäußerten Wünsche bezüglich der Partitionierung hielt, durfte ich das ganze am gleichen Tag dann auch noch ein weiteres Mal selbst tun.
- Das **Mainboard** ging erst mal kaputt, als der auf dem Chipsatz montierte Lüfter versagte und infolge dessen der Chipsatz durchbrannte. Das Board wurde einige Tage später gegen ein baugleiches getauscht.
- Die **Grafikkarte** gab bei laufendem Betrieb und ohne ersichtlichen Grund den Geist auf und verursachte dabei einen Systemabsturz mit Datenverlust meinerseits. Einige Tage später wurde sie gegen ein leistungsgleiches Modell mit anderem Lüfter ausgetauscht.
- Als der bereits genannte **Mainboard**-Lüfter lautstark den nächsten Ausfall mit den bekannten Folgen ankündigte, entschied sich Ihr Kundendienst, das Board erneut

auszutauschen, diesmal jedoch gegen ein passiv gekühltes. Der entsandte Techniker bestätigte mir, daß es sich bei eben diesem Board mit eben diesem Chipsatz-Lüfter keineswegs um einen Einzelfall handelte. Leider vergaß er, mir vor seiner Abreise mitzuteilen, daß das neue Board eine höhere BIOS-Revision als das alte hatte, so daß ich erst nach einigen Stunden Ärger mit unerklärlichen Treiber- und Ressourcenkonflikten und nervenzehrender Fehlersuche per Ferndiagnose von Ihrer Kunden-Hotline mitgeteilt bekam, daß ich ein weiteres Mal das Betriebssystem neu aufsetzen durfte.

- Seit der genannten Neuinstallation starten Programme nun nur noch sehr schleppend, und die Navigations im Windows-Explorer ist nur noch in Zeitlupe möglich. Bei meinem früheren PC war für ein ähnliches Verhalten des Rechners ein **RAM**-Defekt verantwortlich, weshalb ich heute erneut Ihre Hotline kontaktiere und diesen Verdacht äußerte. Nun warte ich **ZUM FÜNFTEN MAL** auf den Anruf des beauftragten Technikers.

Bis auf die CPU sind somit alle wesentlichen Bestandteile eines PCs mindestens einmal irreparabel ausgefallen. Die genaue Daten zu den vorgenommenen Reparaturen entnehmen Sie bitte Ihrer Dokumentation.

Nicht unerwähnt möchte ich in diesem Zusammenhang lassen, daß ich meinen Computer regelmäßig (Ad- und Malware-Scans, Virenskans, Defragmentierung, CHKDSK etc.), daß meine Firewall und mein Virens Scanner stets auf dem neuesten Stand sind, daß ich meinen Computer regelmäßig und mit der gebotenen Vorsicht von angesaugtem Staub befreie, keinerlei riskante Software installiere und auch keine riskanten Internetseiten besuche.

Und hier meine Frage an Sie: Was gedenken Sie, für mich tun?

Ich habe offenkundig so etwas wie ein „Montagsgerät“ mit erheblichen, qualitätsbedingten werksseitigen Mängeln erstanden. Zwar wurden alle bislang beanstandeten Komponenten von Dritten gefertigt, doch prangt auf dem Gesamtprodukt eindeutig Ihr Firmenlogo, und ich erwarte – schlicht gesagt- kurzfristige und unbürokratische Kompensation durch Ihr Haus.

Mir schwebt als **Minimallösung** und kleines Zeichen Ihres guten Willens eine kostenfreie Verlängerung meines Garantieanspruches um mindestens ein weiteres Jahr vor. Schließlich muß ich angesichts der bisherigen Erfahrungen damit rechnen, daß weitere erhebliche und nicht durch mich zu verantwortende Defekte auftreten. Für eine **angemessene** und angesichts der geschilderten Umstände **faire** Lösung hielte ich zusätzlich hierzu einen kompletten Ersatz.

Ich bitte um Stellungnahme.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

ALM-172

Nachname Nachname

Billiardstr. 99
D-71332 Waiblingen
Fon: (07151) 99999
Fax: (07151) 99999
Mobil: 0160 9999999
E-Mail: Nachname@mail.com
www.web.de

Nachname Nachname - Billiardstr. 99 - D-71332 Waiblingen

TANAKA-SIEGLER

Entenstraße 99

80807 München

29.12.2006

Reklamation LCD-Fernseher MARECA V99-1

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 25.08.2006 habe ich mir einen Tanaka-Siegler LCD Fernsehen MARECA V99-1 (Serial-Nr. YEFM099999) gekauft, in der Annahme dass es sich um ein Qualitätserzeugnis handele.

Leider war dies nicht der Fall. Das Gerät wies von Anfang an Mängel auf.

Geänderte Einstellungen im Menu werden nicht gespeichert. Bei jedem Start des Fernsehers müssen also diese Änderungen erneut eigestellt werden.

Bei einem Lautstärkewert über 65 klingt die Sprache – besonders bei Nachrichten-Sendungen- verzerrt und hallig.

Kurz vor Weihnachten wurde das Bild völlig instabil. Fernsehen war nicht mehr möglich. Und dies nach 4 Monate nach Kauf!

Am 23.12.2006 rief ich bei Ihrem Technischen Kundendienst an. Dort wurde mir versichert, dass das Gerät schnellstmöglich repariert oder umgetauscht wird. Ein Abholung würde nach Weihnachten erfolgen.

Am 27.12.2006 wollte die Fa.M+N das Gerät abholen, es war jedoch von Ihrem Kundendienst versäumt worden, einen Versandkarton zu übersenden.

Am 27., 28., 29.12.2006 wurde in mehreren Telefonaten von M+N und mir versucht bei Ihrem Kundendienst einen Versandkarton zu bekommen. Es wurde zugegeben, dass „die Sache versiebt wurde“, der Karton würde übersandt.

Heute wurde mir gesagt, der Versandkarton sei unterwegs.

/ -2-

-2-

Ihr Kundendienst ist also nicht in der Lage flexibel zu agieren, Auskünfte zu erteilen und einfachste Dinge auszuführen.

Somit war es mir also nicht möglich über die Weihnachtsfeiertage fernzusehen. Auch über Silvester/Neujahr wird dies nicht möglich sein.

Sie werden wohl verstehen, dass mich dies alles nicht besonders erfreut. Ich kann nur hoffen, dass die Reparatur/der Umtausch nun zügig erfolgen. Wenn allerdings Ihr Kundendienst auch weiterhin so träge arbeitet wie bisher, habe ich wenig Hoffnung.

Sollte diese leidige Angelegenheit nicht baldigst von Ihnen zu meiner Zufriedenheit erledigt werden, wende ich den Sachverhalt an die einschlägigen Medien geben.

Mein Vertrauen in Tanaka-Siegler ist damit so nachhaltig beschädigt, dass ich künftig davon absehen werde Tanaka-Siegler-Geräte zu kaufen oder weiter zu empfehlen. Von einem vorgesehen Kauf eines Tanaka-Siegler Computers werde ich nun absehen.

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

ALM-173

Dipl. Journalistin
Judith Nachname
bei Familienname
Frauen-Str. 9
80637 München

Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmastrasse 99
80807 München

Beschwerde

München, 31.12.2006

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit über einem Monat (konkret: seit 2.12) versuche ich, mein Notebook (SN: YSNE999999) durch Ihre Firma reparieren zu lassen. Fast eine Woche lang habe ich täglich mit Ihrer technischen Hotline telefoniert. Im Gespräch mit Ihren Mitarbeiter – die zumindest sehr freundlich waren – habe ich versucht, das Betriebssystem neu zu installieren, die Festplatte zu reparieren etc. Ich habe auch alles genauso ausgeführt, wie Ihre Mitarbeiter es gesagt haben – es funktionierte auch alles – bis zu einer bestimmten Stelle, wo sich das Gerät immer wieder aufgehängt hat. Am Ende jedes Gespräches wurde mir jedoch jedes Mal wieder versichert, dass mein PC in ca. 1 Stunde wieder funktionieren wird – er brauchte jedoch für jede Anwendungen ca. 12-18 Stunden, am nächsten Tag habe ich dann wieder angerufen, da jedoch keiner Ihrer Mitarbeiter sich je Notizen gemacht hat, musste ich jedes Mal alles neu erklären und von vorne beginnen – nach zahlreichen Telefonaten mit der technischen Hotline entschied einer Ihrer Mitarbeiter (7.12), der PC müsse von Ihnen abgeholt und repariert werden. Wir vereinbarten, dass mir zunächst eine Verpackung geschickt werde, damit ich das Gerät versichert verschicken kann, und es dann innerhalb weniger Werkzeuge abgeholt werde. Ich habe Ihren Mitarbeiter gleich darauf aufmerksam gemacht, dass ich tagsüber nicht zu Hause bin – er meinte, ich solle den 1. Besuch des Paketdienstes abwarten, der werde mir dann eine Benachrichtigung einwerfen und ich könne mit ihm dann telefonisch einen Termin vereinbaren. Einige Tage später (Dienstag, 13.12) war immer noch keine Benachrichtigung da, ich rief bei der Hotline an und mir wurde gesagt, der Paketdienst sei schon da gewesen, er habe jedoch keine Nachricht hinterlassen- die Mitarbeiter seien dabei manchmal laut Ihrer Telefon-Hotline oft „sehr schlampig“. Am gleichen Tag kam der Paketdienst dann auch wieder – jedoch ohne Verpackung, davon habe er nichts gewusst, und außerdem war er sehr unfreundlich um nicht zu sagen unverschämt und beschuldigte mich, meine Adresse falsch, also ohne den Zusatz „bei Familienname“ angegeben zu haben – was könne man nicht ausmachen. Da ich wusste, das ich in den nächsten Tagen um

diese Zeit nicht daheim sein würde, bot ich Ihren Mitarbeitern zunächst an, das Notebook selbst mit der Post an Sie zu schicken oder es irgendwo abzugeben – das gehe jedoch nicht.

Dann machte ich deshalb mit Ihren Mitarbeitern eine neue Abholstelle aus: in der Apotheke unter meiner Wohnung. Dort hinterlegte ich Geld für die Verpackung, da mir von Ihren Mitarbeitern versichert wurde, dass ich zunächst die Verpackung geliefert bekäme, dann Zeit hätte, das Notebook einzupacken und es verpackt in der Apotheke für die Abholung zu hinterlegen. Dorthin kam der Lieferservice auch – nach ca. 5 Tagen – weigerte sich aber, die Verpackung da zu lassen, ohne das Notebook mitzunehmen. Das war am 15. Dezember.

Da ich die Verkäuferinnen in der Apotheke nicht mehr weiter belästigen wollte, entschied ich mich, das Notebook bei meinem Lebenspartner Steffen Zuname in der Arbeit (Bäckerei Dorfmuhl, Eichstätt) zur Abholung zu deponieren, da dort immer jemand anwesend ist. Das vereinbarte ich am 16.12. erneut bei Ihrer Hotline. Die Dame versicherte mir, das Gerät werde in den nächsten 2-3 Werktagen abgeholt.

Bis heute ist das Notebook noch dort. Als ich am 27.12. bei Ihnen anrief und nachfragte, wurde mir gesagt, der Abholservice sei am 8.12. da gewesen, und habe niemanden vorgefunden. Das kann jedoch nicht sein, da Herr Zuname am 20.12. den Herrn vom Abholservice zufällig getroffen und auf den Fall angesprochen hat. Dieser gab an, keinen Auftrag zu haben und von nichts zu wissen – außerdem war in der Bäckerei immer jemand anwesend. Bei meinem Anruf am 27.12. wurde ich damit nicht nur falsch informiert, sondern von Ihrer sehr unengagierten Mitarbeiterin auch sehr unfreundlich behandelt. Mir wurde versichert, dass das Notebook bis spätestens Freitag, 19.12., geholt werde – das geschah jedoch bis heute nicht.

Bitte nehmen Sie zu diesem Vorfall baldmöglichst Stellung. Ich bitte Sie außerdem zu veranlassen, dass das Gerät so bald wie möglich wie vereinbart in der Bäckerei Dorfmuhl, Spedition, Dorfmuhlstr. 99 in 85072 Eichstätt, abgeholt, repariert und wieder gebracht wird!

Ich bin Journalistin und benötige das Notebook dringend für meine Arbeit!

[Firma]
Judith Nachname

ALM-174

Michael Name / Dr. Hermann Name
Rehweg 9 B
92637 Weiden

Weiden, den 1.1.2007

An die
Tanaka-Siegler AG
Entenstraße 99
80807 München

Computer Reparatur Mondeo P P 9999 1,0 GM Seriennummer YSSP99999

Sehr geehrte Damen und Herren!

Können Sie sich vorstellen, dass ein Computer der Firma Tanaka-Siegler, der genau 365 Tage in meinem Besitz ist, bis jetzt 92 Tage also seit den 2. Oktober 2006 nicht mehr bei mir bzw. „out of order“ ist, da das Gerät kaputt ist (Übrigens war es im Frühjahr 2006 einmal 3 Wochen wegen Unpässlichkeiten der Festplatte nicht einsetzbar). Es ist fast nicht zu glauben, aber Ihr Reparaturbetrieb Misonic war nicht in der Lage mir wieder den Arbeitsspeicher von 1024 MB einzubauen, sondern lieferte das Gerät mit nur 512 MB an mich aus. Dies finde ich persönlich eine Sauerei sondergleichen, da es viele Computernutzer gibt, die diese Mangel nicht erkennen würden und sich nur wundern, warum Ihr Computer auf einmal so langsam ist. Also ging der Computer erneut auf die Reise durch eine Abhofirma, die nach Angaben von der Firma Misonic 10 Tage (in Worten zehn) für eine Strecke von gut 200 Kilometern benötigte (man braucht kein Spitzensportler zu sein um eine solche Strecke in dieser Zeit zu Fuß zu bewältigen).

Aber das alles sind Nebensächlichkeiten in Anbetracht der Tatsache, dass kurz gesprochen nicht nur die Computerware Ihrer Firma Schrott ist (und das im wahrsten Sinne des Wortes) sondern, dass auch der Service Ihrer Firma ziemlich weit unten anzusetzen ist. Ich hatte auch wegen meiner Doktorarbeit, die ich anders planen musste, nicht nur finanzielle Belastungen, sondern war auf das „Good-will“ meiner Bekkanten angewiesen um deren Computer benutzen zu können. Ich werde mich erkundigen, ob eine rechtliche Grundlage auf Schadensersatzansprüche an Sie besteht. Was würden Sie machen, wenn Sie sich ein Auto kaufen und Sie könnten es

nur an 8 von 12 Monaten fahren? Spätestens nach einer Woche in der Werkstatt würden Sie den Mechanikern die Leviten lesen und Ihr repariertes Auto fordern.

Dreimal dürften Sie raten von welcher Firma ich meinen nächsten Computer kaufe (sicher nicht von Ihrer Firma).

Ich hoffe nur, dass ich von weiteren Beschwerden an Sie Abstand nehmen kann und Sie die offensichtlichen Missstände beseitigen.

Normaler Weise würde ich einen Brief mit einem freundlichen Gruß oder einem „Auf Wiedersehen“ abschließen, aber ich glaube Sie können mich verstehen, wenn ich hoffe, dass wir in den nächsten zwei Jahren nichts mehr von einander hören (so lange läuft nämlich noch meine Garantie)

Ein saurerer Exkunde

[Firma]

Michael Nachname

[Firma]

Dr. Hermann Nachname

PS: Als ich den Brief abgeschickt habe, ist der Computer immer noch nicht bei mir eingetroffen.

ALM-175

NAME + NOM

EDV – AGENTUR GMBH

NAME + NOM * postfach 999999 * d-81303 münchen

Tanaka Siegler Computers GmbH
Spares Supply Center
Enten Str.99

99610 Sömmerda

München, den 02.01.2007

Beschwerde – TANAKA
SN: 399999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

mein Notebook von Tanaka-Siegler: Lifebook P 9999 XP-PR hat erneut wieder Probleme mit der Festplatte. Dies ist nun der dritte Störfall in sechs Monaten.

Dies bedeutet nun, das das o. a. Gerät erneut abgeholt werden müsste.

Richtig?

An wen wende ich mich nun mit der Garantieabwicklung?

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

Matthias Nachname

ALM-176

Heidemarie Nachname
Nienburg, 28.12.2006
Walterneu Strasse 9
31582 Nienburg
Tel.: 05021-99999

Tanaka Siegler GmbH
Entenstr. 9
Rampe 99/99

99610 Sömmerda

TSC Mondeo PA A99 9999+

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 14.09.05 kaufte ich den o. gen. PC bei der Handelskette Expir in Nienburg. Damit begann für mich eine Kette von Ärgernissen. Das Ende ist nicht abzusehen. Nachdem ich den PC mit meinen Programmen versehen hatte, startete er nicht mehr. Dieser PC wurde mir anstandslos umgetauscht. Mit dem Ersatzgerät erging es mir genauso und auch dieses wurde noch einmal zurückgenommen. Bei Gerät Nummer drei, an dem die gleichen Fehler auftraten, wurde mir gesagt: „machen sie ihn „platt“ und installieren sie das Betriebssystem neu. Dann wird der Ärger vorbei sein. Das ist ein Software – Problem“. In der Folgezeit handelte ich mindestens in jedem Monat zweimal so, obwohl die Software sicher nicht daran schuld war. War diese doch auf meinem vorherigen Gerät von „ACER“ einwandfrei gelaufen. Hier war nur die Kapazität ein wenig knapp geworden. Das tägliche Starten war jetzt ein Glückspiel geworden. Etliche Male rief ich beim Service an (mittlerweile eine stattliche Summe an Telefonkosten) und bekam ständig zu hören: „Kein Reparaturbedarf, ein Softwareproblem“. Am Ende machte ich den PC mindestens zweimal in der Woche „Platt“, damit ich überhaupt noch Zugang hatte. Erst als ich an drei aufeinander folgenden Tagen immer wieder den Rat bekam die Recovery-CD anzuwenden, wurde ich massiv. Nun endlich kam am 14.09.06, ca. eine Woche nach meinem Anruf, ein Mitarbeiter von Service und wechselte einige Teile aus. Damit war das Problem aber nur kurzfristig behoben. Startschwierigkeiten machte er immer noch und die wurden auch wieder so intensiv wie vor der Reparatur. Vom Service begann wieder das gleiche Spiel. Nur die Software ist schuld, ich muss

neu formatieren. Erst nach einer Drohung von mir erfolgte, wieder nach eine Woche Wartezeit, am 17.10.06 die erneute Reparatur. Jetzt musste die Festplatte gewechselt werden. Oh Wunder, jetzt funktionierte der PC das erste Mal so, wie ich es von seinem Vorgänger gewohnt war und das trotz der Software, die ständig am Versagen schuld war. Leider hielt die Freude darüber nur bis zum 27.12.07 an. Beim Starten gab es einen langen Piepton, auf dem Bildschirm gab es Streifen, dann wurde er schwarz. Wieder waren drei Anrufe beim Service notwendig, bevor man mir eine Reparatur, allerdings erst im neuen Jahr, zusagte.

Dieses Alles übersteigt mein Verständnis für hinnehmbare Fehler. Ich arbeite für die Presse und brauche einen arbeitsfähigen PC täglich. Unzählbare Stunden habe ich für die ständigen Installationen am PC verwenden müssen. Etliche Telefongespräche waren notwendig, ehe sich der Service zuständig fühlte und die notwendigen Reparaturen durchführte. Oft musste ich bei Anderen bitten, meine Arbeit am PC ausführen zu dürfen. Jetzt war ich gezwungen, mir ein Notebook zu kaufen, damit ich aktionsfähig bin.

Ich erwarte von Ihnen bis zum 20.01.2007 einen Vorschlag zur Schadensbegrenzung und eine Entschädigung.

Mit freundlichen Grüßen

Heidemarie Nachname
[Firma]

ALM-177

Otto Nachname

Tonnen Str. 99
71720 Oberstenfeld
Tel.: 07062-9999
E-Mail: nachname@mail.com

06.01.2007-05-06

Tanaka Siegler Computers GmbH
Technischer Support
Dagmarstrasse 99

80807 München

Defekt MILENA K9999
Kunden-Nr.: 120909999

Workorder-Nr. 99000099999

Ser.Nr.: YSBM099999
BAT: DE-N6EAS99-K9
S/N: KNB619999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

mein Laptop weist einen gravierenden Mangel auf. Die Akkulaufzeit beträgt weniger als 30 Minuten.

Ich habe den Laptop bewusst erworben um ihn mobil zu verwenden. Ein Laptop sollte um seiner Bestimmung als mobiles Gerät gerecht zu werden eine Akkulaufzeit von mindestens 2 Stunden aufweisen. Daher erachte ich eine derart kurze Laufzeit von weniger als 30 Minuten als einen Defekt.

Im Rahmen des Servicevertrages habe ich den Laptop bereits einmal zur Reparatur eingeschickt. Er wurde von Ihrem Vertragspartner Misonic am 25.09.2006 untersucht. Misonic tauschte den Akku und gab den Laptop mit dem Testergebnis „OK“ zurück. Leider besteht der Defekt weiterhin. Die Akkulaufzeit beträgt nach wie vor weniger als 30 Minuten.

Ich vermute, dass eine weitere Einsendung zum gleichen Ergebnis führt. Bitte machen Sie mir daher einen Vorschlag, wie die Laufzeit meines Laptops auf ein akzeptables minimales Maß von 2 Stunden erhöht werden kann.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
Anlagen:
Kopie Bericht Misonic

ALM-178

Florian Nachname, Erwaldstr. 99, 82110 Germering

06.01.07

Tanaka Siegler Computers GmbH
- Geschäftsführung –
Dagmarstrasse 99
80807 München

REKLAMATION

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 14.01.05 in der ELEKTROMARKT – Filiale München Neu-Aubing ein Notebook des Typs TANAKA-SIEGLER MILENA zum Preis von 1199,00 € erworben. Dieses Gerät befindet sich nun zum dritten Mal innerhalb der Gewährleistungsfrist in Reparatur.

Von einem Hochleistungsgerät fas zum Preis eines Monatsgehaltes eines Durchschnittsverdieners, hergestellt von einem internationalen IT-Konzern, erwarte ich persönlich mehr, als dass innerhalb von zwei Jahren solche Mängel und solche Versäumnisse während der Reparatur auftreten, wie ich Ihnen im Folgenden schildern werde.

Der erste Fehler trat im Juli 2006 auf: die Beleuchtung für den Bildschirm war defekt. Dieser Fehler wurde von Ihrer Reparaturabteilung noch zufrieden stellend behoben.

Leider trat im Dezember 2006 ein weiterer Mangel auf: das Gerät stützte kurz nach dem Anschalten sofort wieder ab. Erst nach Trennung von der Stromversorgung konnte ich es erneut einschalten. Nach einigen Versuchen gelang es vielleicht sogar noch Windows zu starten, doch sobald ich irgendwelche Schaltflächen betätigte, ging das Notebook sofort wieder aus. Ich brachte es am 08.12.06 wiederum in die o.a. Filiale und es wurde zur Reparatur eingeschickt. Am 18.12.06 konnte ich das Gerät wieder abholen. Als Fehlerquelle wurde anscheinend die Festplatte identifiziert. Diese war gewechselt worden und laut Angabe auf dem Reparaturbeleg wurde eine Funktionskontrolle durchgeführt.

Zuhause startete ich das Notebook und musste erst einmal Windows komplett einrichten. Nachdem dies geschehen war, wollte ich das Startmenü öffnen und sofort stützte der Computer wieder ab: Fehler war entgegen der Angaben auf der Reparurrechnung nicht behoben und die Durchführung einer ordnungsgemäßen Funktionskontrolle konnte ich durch das Einrichten von Windows auch nicht erkennen.

Dazu kommt noch, dass alle meine Daten durch Austausch der Festplatte verschwunden sind, ohne dass ich vorher die Möglichkeit hatte, alles auf externen Speichermedien zu sichern. Es hat sich auch keiner die Mühe gemacht nachzufragen, ob ich denn die Daten der alten Festplatte noch benötigen würde. Mir ist zwar bewusst, dass ich für die Sicherung selbst verantwortlich bin

und hätte die dafür entstandenen Kosten selbstverständlich übernommen, aber ohne Zugriff war mir die Sicherung unmöglich, wohingegen Ihr Reparatur-Center wahrscheinlich bessere Möglichkeiten besitzt.

Ich brachte das Gerät am nächsten Tag (19.12.06) zurück zum ELEKTROMARKT und ließ es wieder einschicken, mit dem Hinweis auf meine verlorene Daten. Während der Woche setzte ich mich zudem mit dem Geschäftsführer der Filiale in Verbindung. Dieser sicherte mir zu, sich persönlich darum zu kümmern, damit ich schnellstmöglich wieder ein funktionsfähiges Gerät zurückbekommen würde.

Ich teilte ihm aber mit, dass ich im Falle einer erneuten fehlgeschlagenen Reparatur auf Wandelung des Kaufvertrages gem. § 323 BGB bestehen würde. Daraufhin wurde mir mitgeteilt, dass TANAKA-SIEGLER auf dreimaliger Nachbesserung bestünde. Dies kann und werde ich nicht akzeptieren. Gem. § 440 BGB ist nur eine zweimalige Nachbesserung zulässig.

Von der Firma ELEKTROMARKT wurde mir dann gestern mitgeteilt, dass mir der Reparatur noch nicht einmal begonnen wurde und man hat mir ein Leihgerät angeboten. Dies hilft mir aber nicht weiter. Des Weiteren erfuhr ich, dass alle meine Daten unwiederbringlich verloren sind, weil die ausgebaute Festplatte gleich nach dem Ausbau zerstört worden ist.

Verbunden mit der Tatsache, dass der Austausch offensichtlich unbegründet war, empfinde ich diese Art der Kundenbetreuung mehr als unbefriedigend.

Zudem warte ich nun mehr seit über einen Monat darauf, dass ich wieder ein funktionsfähiges Notebook besitze. Ich muss Ende Februar eine längere Geschäftsreise antreten. Bis dahin muss ich alle Programme wieder installiert und die verlorenen Daten soweit möglich ersetzt haben und kann daher nicht mehr lange warten.

Mir ist schon bewusst, dass die Zeit des Jahreswechsels problematisch ist, aber eine solche Verzögerung ist bei mir bisher noch in keiner anderen Firma, geschweige denn in einem internationalen Konzern vorgenommen.

Ich bitte um eine rasche Stellungnahme Ihrerseits.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
Florian Nachname

Anlage:

Kopie Kaufrechnung vom 14.01.05
Kopie Reparaturechnung vom 29.07.06
Kopie Reparaturechnung vom 18.12.06
Kopie Reparaturauftrag vom 19.12.06
Kopie Schreiben an ELEKTROMARKT vom 21.12.06

ALM-179

Verena Nachname
Klausstr.99
30625 Hannover
0511/999 999

Hannover, 07.01.2007

An Siegler

betr.: Garantiefall für Notebook Tanaka Siegler Milena YSAD099999

Sehr geehrte Damen und Herren,

mein o.a. Notebook befindet sich z.Zt. zur Reparatur bei Ihrem Vertragspartner TSR Sömmerda Service GmbH & Co KG. Von dort wurde mir ein Kostenvoranschlag über 480,85 € zugesandt und darin mitgeteilt, daß der Displaybruch nicht über Garantie abgewickelt werden soll, da eine mechanische Beschädigung vorliege.

Auf meine telefonische Intervention durch meinen Partner und Mitbesitzer des Notebooks Herrn Nachname teilte Ihre Mitarbeiterin vom Siegler- Beschwerdemanagement, Frau Name mit, daß aus ihrer Sicht kein Garantiefall vorliege, weil eine mechanische Beschädigung verursacht sein soll. Dieses wird von mir ausdrücklich zurückgewiesen.

Tatsache ist, daß das Gerät am Abend des 10.09.2006 ohne jede Beschädigung in die für das Gerät angeschaffte gepolsterte Notebook-Tasche gepackt wurde. Am 11.09.2006 wurde beim Öffnen des Gerätes ein kleiner Sprung festgestellt. Dieses, obwohl kein Druck, Schlag o.ä. von außen oder innen auf das Gerät ausgeübt wurde. Vielmehr wurde das Gerät immer nur vorschriftsmäßig benutzt. Von innen oder außen ist keinerlei Beschädigung, Druckstelle oder ähnliches erkennbar. Mir ist die Entstehung des Schadens absolut nicht erklärlich.

Nach Rücksprache mit meinem Rechtsanwalt weise ich Sie darauf hin, daß Sie mir gegenüber beweispflichtig sind, daß ich den Schaden verursacht und damit die Garantie verwirkt habe. Ich fordere Sie daher hiermit auf, mir bis zum 25.01.2007 Ihre Belege für Ihre Rechtsauffassung vorzulegen.

Sollte bis dahin keine Antwort Ihrerseits vorliegen, sehe ich mich veranlasst, meinen Rechtsanwalt mit der Wahrung meiner Rechte zu betrauen.

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

ALM-180

Actitud Germany

07.01.2007-12-16 22:42

PAGE 3/4

RightFAX

Marian Nachname
Rosenplatz 99
60388 Frankfurt
Mobile +49 175 57-99999
Telefax +49 6173 99-99999
Email marian.nachname@mail.com

An:
Herrn Manfred Name
Beschwerde-Management
Tanaka Siegler Computers GmbH
Telefax 0180 / 9 999 999

Frankfurt, den 07.01.2007-05-06

**Herstellergarantieanspruch – Tanaka Siegler Milena Pro V9999, S/N:
YK2H009999**

Sehr geehrter Herr Name,

Ich beziehe mich auf Ihr Schreiben vom 03.01.2007 und Ihren Verweis auf Allgemeinen Garantiebedingungen. Laut diesen Bedingungen: „von der Garantie sind nur Defekte ausgeschlossen, die aus einem anderen als dem ordnungsgemäßen Betrieb resultieren. Unter einem ordnungsgemäßen Betrieb ist der Betrieb des Produkts unter den Bedingungen zu verstehen, die in der Betriebsanleitung bzw. der Produktdokumentation beschrieben sind.“

Nach wiederholtem sorgfältigem Studium des Benutzerhandbuchs (Easy Guide) und anderer mitgelieferten Produktdokumentation (Getting started, Sicherheitshinweise, Garantiehinweise, Ergonomiehinweise, Wireless LAN Benutzerhandbuch) könnte ich weder einen „unordnungsgemäßen Betrieb“ noch eine „unsachgemäße oder sachfremde Benutzung“ des Laptops meinerseits oder seitens Dritte feststellen.

Darüber hinaus bin ich ausßer dem MilenaPro V9999 Laptop seit einigen Jahren noch Besitzer eines Firmennotebooks, der noch viel höherem täglichem Einsatz – im Büro, zu Hause und unterwegs – unterliegt und bis jetzt keinerlei Fehler aufweist. Dies, zusammen mit dem Fakt, dass ich der IT Branche tätig bin, beweist meine fachliche Kompetenz und Fähigkeit einer sachgemäßen Behandlung des Gerätes.

Außerdem hat sich der Techniker Ihres Servicepartners, der die Prüfung des Gerätes durchgeführt hat, während des Telefonats vom 12.12.2006 geäußert, dass ein „gebrochenes Display“ zwar meistens durch „äußeren Druck auf das Laptopgehäuse“ verursacht wird, aber die Möglichkeit dies auf einen Fabrikfehler zurückzuführen nicht ausgeschlossen ist.

Da der Laptop keinem außerordentlichen äußeren Druck ausgesetzt wurde und nur ordnungsgemäß benutzt wurde, bestehe ich weiterhin auf meinem Anspruch die Reparatur des defekten Displays kostenlos im Rahmen der Herstellergarantie des TSC durchzuführen. Andernfalls verlange ich von Ihnen eine schriftliche Stellungnahme, dass die Zurückführung des aufgetretenen Fehlers des Displays auf einen Fabrikfehler ausgeschlossen ist und dieser ausschließlich vom Benutzer verursacht wurde.

Weiterhin möchte ich darauf hinweisen, dass ich den Laptop schon nach 2 Monaten nach dem Kauf zur Reparatur abgeben müsste und seit fast 5 Wochen auf ihn jetzt verzichten muss. Das schadet dem Image der Marke in meinen Augen und kann meine zukünftige Kaufentscheidungen und Kaufentscheidungen meines Familien-, Freundes- und Kollegenkreis beeinflussen.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
Marian Nachname

ALM-181

11/01 2007 14:58 FAX 0821999999

TSC

001/004

Stephan Nachname
Korbinian-Str 99
92637 Weiden

Tanaka Siegler Computers GmbH
Herr Peter Name
Dagmarstr. 99
80807 München

01.01.2007

Reklamation / Rückabwicklung Kaufvertrag

Sehr geehrter Herr Name,

vielen Dank für Ihre Unterstützung bei der Abwicklung meiner Reklamation. Da die Aktivitäten offensichtlich durch Ihr aktives Zutun initiiert wurden, möchte ich Sie gerne über den weiteren Fortgang auf dem Laufenden halten.

Bereits wenige Tage nach meinem Schreiben an Sie wurde ich von Frau Nachname, aus Ihrem Beschwerdemanagement, angerufen. Frau Nachname bedauerte die bisherigen Unannehmlichkeiten und sicherte mir eine reibungslose Rücknahme meines defekten Gerätes zu.

Kurze Zeit später erhielt ich von der Hotline ihres PC-Werksverkaufs eine Email, in der man mir die Rückgabebedingungen erklärte. Diese Mail lege ich Ihnen in Kopie bei, damit Sie sich selbst ein Urteil über die Qualität und die Aussagekraft bilden können.

Dass im Mail nachgekartet wird und mir ein reduzierter Rückkaufwert angeboten wird, kann nach meinem Kundenverständnis wohl nur ein Fehler des Sachbearbeiters sein. Ich möchte noch einmal klar zum Ausdruck bringen, dass der Rücklieferwunsch auf Grund der mehrmaligen erfolglosen Reparaturversuche Ihres Unternehmens zustande kam. Es handelt sich bei diesem Gerät nicht um ein Gebrauchgerät, wie es z.B. im Leasinggeschäft, üblicherweise mit einem entsprechenden Restwert zurückgenommen und wieder vermarktet wird. Den vorliegenden Fall betrachte ich als ausschließliche Fehlleistung der Firma Siegler, der für mich zusätzlich mit erheblichem Ärger, Einbußen, Aufwand und Kosten verbunden war. Ich sehe nicht ein, warum ich mich nun auch noch an Ihren Kosten beteiligen soll.

Am Ende der Email bietet mir Ihr Shop ein Austauschgerät an. Soll ich dies als Wiedergutmachungsversuch bewerten, oder wird mich Ihr Mitarbeiter mit einer entsprechend mickrigen Ausstattung, die eben dem erdachten Rückkaufwert entspricht bzw. einer auf dieser Basis errechneten Zuzahlung überraschen? Nach allen Erfahrungen stelle ich mich sogar auf das Angebot eines Gebrauchtgeräts ein.

Einen aussagekräftigen und bestellfähigen Vorschlag hat mir Ihr Service bislang nicht unterbreitet.

11/01 2007 14:58 FAX 08218042374

TSC

 002/004

Leider vermisse ich bis heute eine Aussage über eine entsprechende Gewährleistungsverlängerung im Reparatur- oder Austauschfall.

Bitte beurteilen Sie selbst, ob Sie als Kunde so behandelt werden wollen.

Bitte verstehen Sie diesen Brief nicht als Angriff auf Ihr Unternehmen, sondern als die Rückmeldung eines in vielen Fällen zufriedenen Kunde, der sich auch weiterhin ohne bitteren Nachgeschmack für Produkte aus dem Hause Siegler entscheiden möchte.

Ich würde mich sehr freuen, wenn Sie mir einen kundenorientierten Lösungsvorschlag unterbreiten können, so dass ich meinen generell positiven Eindruck über die Produkte und Leistungen der Firma Siegler erhalten kann.

Noch einmal vielen Dank für Ihre Intervention.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Stephan Nachname

Anlage

ALM-182

08 Jan 07

10:42 Jifil

02119999999

S. 1

JIFIL

JIFIL Europe GmbH

Topfstraße 99, 40549 Düsseldorf
PO Box 999999, 40524 Düsseldorf, Germany
Phone +49 211 9999-9, Fax +49 211 9999-999
<http://www.web.de>

Siegler
Beschwerdemanagement
FAX: 0180-999999

Bearbeitungs Nr. WC5000099999 / Lifebook P9999

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit Verwunderung haben wir Ihren Kostenvoranschlag für die Reparatur des oben aufgeführten Notebook erhalten. Ihre RepairCenter Hotline erklärte mit, dass die Display-Scharniere nicht in der Garantie inbegriffen sind. Das können wir natürlich so nicht akzeptieren, vor allem da wir mehreren von diesen Geräten in Einsatz haben und nach inzwischen fast zwei Jahren Einsatz diese sich als Schwachstelle bei den Geräten herausstellen. Wir bitten um kulante Überprüfung der Garantie.

Düsseldorf, 01.01.2007
Mit freundlichen Grüßen

Johannes Nachname
jnachname@mail.de
Tel: 0211-9999-9
Fax: 0211-9999-9999

Registergericht:
Amtsgericht Düsseldorf HRB 99999
Geschäftsführer:
Nachnameeins, Nachnamezwei

ALM-183

COTIS
CONSULTING

COTIS GmbH & Co. KG . Mittelweg 9 . 82 319 Starnberg

Tanaka Siegler Computers
Frau Annegert Name
Teamleiter Beschwerdemanagement
Enten Straße 99
99 610 Sömmerda

MILENA M 9999G – Schaden
Ihr Schreiben an unseren Geschäftsführer Dr. O. Familienname vom 12/12/2006

Sehr geehrte Frau Name,

formal mögen Sie Recht haben und wir würden uns in einer juristischen Auseinandersetzung mit Ihrem Haus schwer tun. Faktisch ist es jedoch eine Frage des Augenmaßes und der Kundenbetreuungsfreundlichkeit, ob und wie Sie uns den entstandenen Schaden kompensieren.

Es ist kaum einzusehen, daß unser Haus-Lieferant leidlich einen Fehler an der Graphikkarte des Gerätes feststellt, es zu Ihnen einschickt, dann das Gerät mit ausgetauschten Festplatten wiederkommt und unser Hauslieferant uns darauf hinweist, daß dies nicht notwendig gewesen sei und er unseren Daten- und Software-Schaden bedaure.

Darf ich Sie bitten, noch einmal über eine kulante Regelung nachzudenken, dies könnte die auch zukünftige Anschaffung Ihrer Geräte durch unsere Firma positiv beeinflussen.

Mit freundlichen Grüßen

COTIS GmbH & Co KH – Geschäftsleitung
Dr.-Ing. O. Nachname
[Firma]

COTIS
GmbH & Co. KG

82319 Starnberg, Mittelweg 9
Tel 08151 / 999 999
Mobilf. 0170 / 999 9999
Fax 08151 / 999 999
Mail contac@mail.de

HRA München 99 999

Bank: Deutsche Bank
BLZ 999 999 99
Konto 999 99 99

Ust-IdNr. DE 999999999

ALM-184

Tanaka Siegler Computers GmbH
- Beschwerdestelle –
Enten Straße 99
99610 Sömmerda

LOGO

47800 Krefeld
Uhr Straße 999
Telefon (0 21 51) 9 99-999
Telefax (0 21 51) 9 99-999
nachname@mail.de

09. Januar 2007
128/Or.

Serien-Nr.: YEHB 099999
Kunden-Nr.: 04999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

der von mir genutzte Pocket-PC ist seit Dezember letzten Jahres defekt. Namentlich ist das Display nicht mehr lesbar. In einer E-Mail vom 15. Dezember 2006 hat uns Herr Stefan Name mitgeteilt, dass eine Garantiereparatur Ihrerseits nicht durchgeführt werden kann, „da der Fehler auf eine mechanische Überlastung zurückzuführen ist“.

Dieser Begriff sagte mir als Kaufmann, der in technischen Dingen nicht bewandert ist, zunächst nichts, deshalb habe ich mit dem Technischen Support Kontakt aufgenommen. In einem Gespräch mit Frau Familienname ist ihrerseits zum Ausdruck gebracht worden, dass mit dem Schreibstift zu starker Druck auf das Display durch den Benutzer ausgeübt worden ist, so dass das Display beschädigt wurde.

Dieser Vorwurf ist haltlos und absurd, denn der Unterzeichner hat natürlich nicht mit brutaler Gewalt den Touch-Screen des Pocket-PC's berührt, sondern vielmehr ausschließlich sachgemäß benutzt. Eine Beschädigung des Displays mit dem Lesestift würde vielmehr voraussetzen, dass der Benutzer den Lesestift in die Faust nimmt und mit erheblichem Druck auf das Display einwirkt. Bei einigermaßen rational handelnden Benutzern ist diese Vorgehensweise mit Sicherheit ausgeschlossen. Darüber hinaus weist der Unterzeichner

LOGO

Blatt Nr.: 2 für: Tanaka Siegler Computers GmbH

Datum: 09.01.2006

darauf hin, dass das Gerät während des Transports ständig in der im Lieferumfang enthaltenen Ledertasche im Aktenkoffer in einer geschützten Innentasche mitgeführt worden ist. Auch diese sorgfältige Lagerung während des Transports hat sichergestellt, dass das Display durch den Benutzer nicht beschädigt werden konnte.

Abschließend weist der Unterzeichner noch darauf hin, dass beim schräg halten des Displays im Licht überhaupt keine Druckstellen auf dem Display zu erkennen sind. Die von Frau Familienname vorgeworfene Beschädigung durch den Benutzer würde vermutlich eine Druckstelle auf dem Display hervorrufen. Aus dem Foto, das Frau Familienname zur Verfügung steht, können auf jeden Fall die Vorwürfe gegen den Unterzeichner nicht abgeleitet werden.

Der Unterzeichner bittet Sie deshalb, die Einschätzung Ihres technischen Supports unter Berücksichtigung der vorgenannten Gesichtspunkte kritisch zu überprüfen und uns anschließend mitzuteilen, dass eine kostenlose Garantiereparatur des Pocket-PC's durch das Repair-Center vorgenommen werden kann.

Für weitere Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
Nachname Revisions-
Aktiengesellschaft

[Firma]
(ppa. Nachname)

ALM-185

HAARLABOR
Inh. P. NACHNAME
BossStr.9a
67281 Kurchheim
Tel.: 06359 / 999999
Fax: 06359 / 999999
Mobil 0175/9999999

Vorname Name – Straße Nr. – PLZ Ort

Tanaka Siegler GmbH
Beschwerdemanagment
Enten Str. 99
99610 Sömmerda

Betreff: Notebook Milena 9999, S.Nr.:33799999999; Kaufdatum:28.11.03 Kircheim, 09.01.2007

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 28.11.03 habe ich über die Fa. Deutsche Telekom o.g. Notebook gekauft.

Nun ist am 07.01.07 beim Öffnen, das rechte Schnier des Deckels, ohne Gewalt- oder andere Fremdeinwirkungen, einfach gebrochen.

Aufgrund meiner pfleglichen Behandlung im Umgang mit diesem Gerät gehe ich von einem Materialfehler (Ermüdungsbruch) aus, der aufgrund des Alters des Gerätes (ca. 37 Monate) nicht vorkommen dürfte.

Ein Techniker(Service Tanaka Siegler)sagte mir, daß die Öffnungszyklen auf 100.000 mal Öffnen/Schließen ausgelegt seien, was rein theoretischen, bei diesem Alter einem täglichen Öffnen/Schließen von unrealistischen ca. 80-90 Vorgängen/Tag entsprechen würde.

Daher stelle ich Hiermit einen Antrag zur Reparatur auf Kulanz durch Ihre Firma.

Ich bitte um eine schnelle Entscheidung zu meinen Gunsten, da das Gerät für Buchhaltungsbearbeitung eingesetzt wird und in dem jetzigen Zustand nicht wirlich zu verwenden ist.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
Name Nachname

ALM-186

Dennis Nachname
Heidistr. 999
33689 Bielefeld/Sennestadt

Sennestadt, den 10.01.2007

Tanaka Siegler Computer GmbH

Dagmarstr. 9

80807 München

Betreff: Notebook Tanaka Siegler Milena M 9999 M 999999 S 1

Sehr geehrte Damen und Herren,

um es gleich am Anfang meiner Ausführungen zu sagen, ich bin maßlos enttäuscht und stinksauer. Enttäuscht von einem Sieglerprodukt und sauer über die Serviceleistungen.

Zum Sachverhalt:

Im Januar 2005 habe ich das oben genannte Notebook im Elektromarkt Bielefeld Engel Straße, zum Preis von 1199 Euro erworben. Leistung, Technik und Optik entsprachen meinen Vorstellungen. Ein gutes Kauf wie ich glaubte, da ich mit der Marke Siegler auch einen gewissen Qualitätsstandard verbunden habe.

Nachdem ich jedoch das Gerät kurze Zeit im Gebrauch hatte, war das rechte Scharnier, welches Monitor und Rechner verbindet, gebrochen.

Also habe ich meine Daten gesichert, bin zum Elektromarkt gefahren, habe mein Notebook zur Reparatur abgegeben und geduldig etwa 2 Wochen gewartet.

Froh mich endlich wieder online bewegen und arbeiten zu können spielte ich meine gesicherten Daten wieder auf.

Bereits nach einigen Wochen jedoch, trat der gleiche Schaden am gleichen Scharnier wieder auf. Es begann also alles noch einmal so wie gehabt. Daten sichern, 20 km fahren, Reparatur, warten.

Warten – diesmal allerdings deutlich länger. Nach ca. 7 Wochen der erlösende Anruf vom Elektromarkt, das Gerät sei nun repariert und könne abgeholt werden.

In der Hoffnung nun ein Notebook zu haben mit dem man auch über einen längeren Zeitraum arbeiten kann, spielte ich alle gesicherten Daten wieder auf und

begann erneut es für den Zweck einzusetzen für den es eigentlich hergestellt und ich es gekauft habe. Alles wunderbar. Das Gerät funktionierte einwandfrei. Machte richtig Spaß damit zu arbeiten. ---Allerdings nur kurze Zeit und dann ---

Sicherlich ahnen Sie es schon. Richtig, das Scharnier ist wieder gebrochen. Und damit es nicht so langweilig wird, diesmal das linke. Was jetzt kommt, habe ich zuvor schon zwei mal geschildert. Datensicherung, Elektromarkt hin und zurück 40 km und ...warten. Allerdings bin ich diesmal etwas unwirscher geworden. Nach längerem Hin und Her ist mir versichert worden, diesmal auf den wiederholten Schaden hinzuweisen und auf größte Sorgfalt bei der Reparatur zu achten. Mein Einwand, dass das Display etwas schwergängig zu klappen sei, nahm man mit den Worten: „Das müsse so sein“, zur Kenntnis. Darüber hinaus stellte man mir – allerdings nicht ganz freiwillig - ein Leihgerät zur Verfügung.

Gut, ich hatte also ein Leihgerät. Übrigens ein Computermarke XXX 9999 Notebook. Dieses habe ich vom 12.09.2006 bis zum 26.10.2006 im Gebrauch gehabt und zwar ohne irgendwelche Scharnierschäden. Bei der Rückgabe allerdings, ist mir für einen kaum erkennbaren Kratzer am Gehäuse, ein Betrag von 90,50 Euro in Rechnung gestellt worden.

Nachdem ich mein eigenes Gerät nun wieder im Gebrauch hatte,...Sie ahnen es schon..... Genau – das linke Scharnier!! Das ganze Prozedere wieder, wie schon zuvor ausreichend geübt und beschrieben.

Um die Geschichte abzukürzen, der Schaden ist nun zum fünften Male aufgetreten und ich glaube nicht mehr daran, dass er endgültig behoben werden kann. Vom Nutzungsausfall will ich an dieser Stelle gar nicht reden.

Das Gerät befindet sich aktuell wieder in der Reparatur und der Garantieanspruch läuft am 20. Januar 2007 ab ???

Ich denke, ausreichend Geduld aufgebracht und Ihnen genügend Zeit für das „Recht auf Wandlung“ eingeräumt zu haben. Für eine Stellungnahme in Kürze wäre ich Ihnen sehr dankbar. Andersfalls sehe ich keine andere Möglichkeit als den Rechtsweg zu beschreiten und die Angelegenheit über die einschlägigen Medien öffentlich zu machen.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
Dennis Nachname

Anlage: Reparaturbelege

ALM-187

Michèle Nachname

Katzenweg 99 b
D. 14129 Berlin
Tel. 030 999 99 99

An die

Tanaka-Siegler Computer GmbH

- Abt. Beschwerdemanagement –
Enten Str. 99

99610 Sömmerda

Den 10.01.07

Kundennummer 999 999 999

Reparatur meines Milena Notebook

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachdem ich mit meinem am 31.07.2006 gekauften Notebook sehr schnell Probleme bekommen habe (Überhitzung und Akku defekt), habe ich Ihnen im Rahmen der Garantie mein Gerät am 22.11.2006 übersandt.

Seitdem werde ich regelmäßig bei meinen telefonischen Anfragen „vertröstet“, die Reparatur ist aber bis zum heutigen Tag nicht erledigt worden.

Sie werden sicher verstehen, daß es für mich untragbar ist, ein Gerät, das ich vor weniger als einem halben Jahr gekauft habe, nunmehr seit beinahe 2 Monate nicht zur Verfügung zu haben.

Ich fordere Sie deshalb auf, mir das reparierte, einwandfrei funktionierende Notebook **bis spätestens 17.01.2007** zurückzuschicken.

Sollten Sie nicht dazu in der Lage sein, fordere ich Sie hiermit auf, mir den **kompletten Kaufpreis von € 699,- zu erstatten.**

Mit freundlichen Grüßen,

[Firma]

Michèle Nachname

ALM-188

11-JAN-07

11:57

S.I.R. HELMER

+4975199999

SEITE:1

Ralf Nachname

Ralf Nachname Parade 99 88250 Weingarten

Parade 99
88250 Weingarten
Tel.: 0751/99999
Mobil: 0172/9999999

An Fa. Siegler
Kundenbetreuung

10.01.07

Betr. Kulanz – Laptop Milena D 9999 Serial: 389999999

Da mein Notebook schon Anfangs immer Probleme gemacht hat, und ich es Geschäftlich brauche, wurde es schon 5 mal zur Reparatur zur Fa. Misonic eingeschickt. Mainboard, CPU und sonstige Teile wurden schon mehrfach gewechselt. Ich wollte schon beim 3 ten mal ein Wechsel vom Notebook haben. Leider wurde jedes gesagt es können nur eine Kleinigkeit sein. Also wurde wieder zur Reparatur abgeholt.

Seit Ende August 06 ist das gleiche Problem wieder. Dass die USB –Anschlüsse nicht gehen. Betriebssystem lässt sich nicht mehr installieren. Auch nicht mit anderen Festplatten. Man kann keine Maus oder sonstige Geräte anschließen. Dessenweiteren flackert der Monitor seit den Reparaturen.

Die Fa. Misonic hat den Deckel vom Notebook Verkätzt und meint das können nicht sein. Ich habe die letzten Tage wieder versucht mit Misonic und mit Siegler Kontakt aufzunehmen aber ich wurde wie immer getröstet und im Kreis rumgeschickt.

Jetzt reicht es mir endgültig. Ihre Hotline hatte mir empfohlen ein Fax zu schicken. Hiermit wäre ich ihnen dankbar das Laptop richtig zu reparieren oder ein Ersatz zu liefern.

Bitte Rufen Sie mich an um weiteres zu erklären!

Mit freundlich Grüßen

[Firma]

Ralf Nachname Parade 99 88250 Weingarten Tel:0172/9999999

ALM-189

Martina Nachname, TAS 09999 03929999999 11.01.2007 11:15 S.01

Sebastian Nachname
Charlesstr. 99
39221 Eggersdorf
Tel. 0179 999999

Eggersdorf, den 10.01.2007

Misonic
Tanaka – Siegler
Entenstr. 9
99610 Sömmerda

KD-Nr._ 199999999
Notebook TANAKA – Siegler MILENA M 9999
Serien-Nr. YBYY999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 12.10.2004 habe ich Elektro-Markt im Bördepark Magdeburg o.g. Notebook gekauft. In der vergangenen Zeit wurde dieses Notebook 3-mal zur Reparatur abgegeben, bei denen immer das Mainboard ausgetauscht wurde. Der letzte Reparaturauftrag wurde am 25.07.2006 ausgelöst. Der Grund dieser Reparatur waren Grafikfehler.

Seit kurzem treten diese Fehler wieder bei allen 3-D Spielen auf, in Windows dagegen konnte ich normal arbeiten. Dieser Fehler tritt nur auf, wenn das Netzteil angeschlossen wird und der Grafikchip auf volle Leistung getaktet wird. Dadurch findet eine hohe Wärmeentwicklung statt.

Der Grafikchip ist aber nicht defekt. Der Fehler liegt wahrscheinlich daran, dass ein Teil am Kühler fehlt. Ich rief daraufhin die Hotline von TANAKA-Siegler an. Dort sagte man mir, dass der Rechner jetzt außerhalb der Garantie ist.

Da ich mich sehr gut mit Rechnern auskenne, öffnete ich mit einem Freund, der ebenfalls über sehr gute Computerkenntnisse verfügt, das Notebook. Nach Abschrauben des Kühlers für die CPU und den Grafikchip musste ich mit Erschrecken feststellen, dass sich keine Wärmeleitpaste bzw. kein Wärmeleitpad zwischen dem Grafikchip und dem Kupferkern des Kühlers befand. Daraufhin habe ich Leitpaste auf den Grafikchip aufgetragen und den Kühler wieder montiert. Dieses brachte aber keinen Erfolg, da der Kühler einen viel zu großen Abstand zum Grafikchip hat und dieser Abstand auch nicht mit Wärmeleitpads überbrückt werden kann. Der Kupferkern des Kühlers müsste meiner Meinung nach viel weiter aus dem Kühler hervortreten, um eine Verbindung zwischen Grafikchip und Kühler herzustellen. Des Weiteren liegt der Kühler auf Dioden des Mainboards auf und kann somit auch gar nicht näher an den Grafikchip herangezogen werden. Meiner Meinung nach liegt hier ein Konstruktionsfehler des Kühlers vor und Ihr Mitarbeiter hat vergessen, die Leitfähigkeit zwischen Grafikchip und Kühler herzustellen.

Aus diesem Gründen bitte ich das gerät aus Kulanz kostenlos über einen Reparaturauftrag des Elektro-Marktes wieder in Ordnung zu bringen.

Bitte teilen Sie mir Ihre Antwort per Post oder per E-Mail unter der Adresse rolf9999@mail.de mit.

Mit freundlichen Grüßen

Sebastian Nachname

ALM-190
Jürgen Nachname
Dipl.-Wi.-Ing.

9999999

Golier Straße 99
45470 Mülheim a.d. Ruhr
Tel.: 0208 999999 / 0177

E-Mail: juergennachname@mail.de

Tanaka Siegler GmbH
Enten Str. 99

99610 Sömmerda

11. Januar 2007

Notebook Milena 9999 mit Seriennummer: 3999999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe das obige Notebook am 18.12.2004 erworben, die Rechnung ist als Kopie beigelegt.

Mein Sohn hat das Gerät zu seinem Auslandssemester nach Wien mitgenommen und mir bei meinem Besuch kurz vor Weihnachten mitgeteilt, dass der Bildschirm seit einiger Zeit nicht mehr funktioniert.

Nach meiner Rückkehr habe ich mich dann bei Ihrem nächsten Vertragshändler in meiner Nähe informiert, der vermutete, dass die Hintergrundbeleuchtung am Bildschirm defekt sei, da beim Einschalten des Gerätes noch WINDOWS normal geladen wurde. Da ich einen geringen Schaden vermutete und mein Sohn auch ein Notebook benötigt, habe ich ihm einen Händler in Wien genannt und ihn gebeten, das Gerät dort reparieren zu lassen. Dies war dort allerdings erst Anfang des Jahres 2007 möglich. Jetzt hat er einen Kostenvoranschlag erhalten, wonach die Reparatur über 600 Euro kosten soll, offensichtlich ist die Grafikkarte, die mir dem Motherboard verbunden ist, defekt – für den Kostenvoranschlag muss er ebenfalls über 40 Euro bezahlen.

Ich wende mich jetzt an Sie mit der Bitte, das Gerät über Kulanz reparieren zu können:

Zum einen ist der Schaden tatsächlich innerhalb der Garantiezeit aufgetreten (mein Sohn kannte das Kaufdatum nicht und wusste nicht, dass auch in Wien Vertragshändler vor Ort sind, über die eine Reparatur möglich ist, er ist ab dem 31.2.2007 wieder mit dem Gerät zu Hause.

Zum anderen ist das Gerät 2 Jahre alt und es liegt ein wirtschaftlicher Totalschaden vor, da eine Reparatur für mich zu dem Kostenvoranschlagspreis nicht sinnvoll ist, das ist mir völlig unbegreiflich.

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

ALM-191

11/01/2007 15:16 HAMBURG F9999 MD → 01805999999 NUM999 01

Thomas Nachname

Hamburg, den 11.01.2007

Kanarienstr. 99

22145 Hamburg

Telefon: 040/9999999

Mobil: 0173/9999999

Email: thomas.nachname@mail.de

Tanaka Siegler Beschwerdeabteilung

Telefon/Fax: 01805/99 99 99

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe folgendes Problem. Seit Anfang Januar 2007 befindet sich mein Notebook ein Milena A9999 erneut zur Reparatur bei der Firma TSR Sömmerda Service GmbH & Co.KG.

Das Notebook war bereits im August/September 2006 wegen folgender Mängel bei TSR.

1. Temperaturanstieg und Zwangsabschaltung: Es wurde der Lüfter gereinigt
2. Touchpad bis auf das weiße Kunststoff abgerieben: **Nicht repariert**
3. Audio Buchsen gebrochen ohne Gewalteinwirkung: **Nicht repariert**
4. Monitorirritation auf rechter Bildschirmseite: **Nicht repariert**

Das Gerät (SN: YSNZ009999) war fast fünf Wochen bei dieser Firma und wurde mir unrepariert wieder zurück geschickt. Nach zwei Wochen normaler Nutzung (Wohnzimmer) fiel das Notebook das erste Mal wieder aus und danach in Folge immer öfter. Ich beschloss mich erneut an den Service von Tanaka-Siegler zu wenden. Ich schilderte die Situation und es wurde umgehend ein Reparaturauftrag ausgelöst. Das Gerät wurde abgeholt und ich bekam am 10.01.2007 einen Kostenvoranschlag über 402,96 €. Laut Kostenvoranschlag habe ich die Audiobuchse durch äußere Gewalteinwirkung (wenn damit das normale ein- und austecken des Headsets gemeint ist) selbst zerstört und sie wird nicht auf Garantie repariert. Von den anderen Reparaturpunkten wird überhaupt nicht gesprochen.

Meine Bitte an Sie ist nun, eine für mich positive Entscheidung zu treffen, damit ich wieder zufrieden mit dem gerade mal 1 ½ Jahre alten Notebook weiter arbeiten kann. Und damit auch die anderen Reparaturpunkte für mich kostenfrei repariert werden. Ich war bislang sehr zufrieden mit dem Gerät und würde mich freuen wenn es dabei bliebe.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Nachname

[Firma]

Arbeiter-XXX-Bund

Ortsverband Hamburg-Nordost e.V.

Anlage: 2

Thomas Nachname

Stv. Leiter XXXdienst

e-mail: thomas.nachname@mail.de

Tel.: +49 40 / 99 99 99 99

Mobil: +49 173 / 999 99 99

ALM-192

Nesrin Nachname
Calvinstr. 99 e

13.01.07

38118 Braunschweig

Tanaka Siegler Computers GmbH
Dagmarstr. 99
D-80807 München
Deutschland

Betreff

MONDEO 999 I P9 3,2 GHZ HAT-9999MB-3
Seriennummer: 3899999999
Reparaturkostenangebot über Elektro-Markt (M013-999999)

Sehr geehrte Damen und Herren,

im August 2004 habe ich o.g. Computer bei der Firma Elektro-Markt erworben. Diesen Kauf wickelte ich über 2 jährige Finanzierung ab. Im Dezember 2006, sprich kurz nach Ende der Finanzierung, respektive auch des Gewährleistungszeitraumes, liess sich der Computer plötzlich nicht mehr starten. Aufgrund dessen wandte ich mich nun an die örtliche Elektro-Markt Filiale, bei der ich das Gerät erworben hatte. Hier teilte man mir mit, dass man den Computer einschicken werde, in der Hoffnung auf eine kostenfreie Reparatur.

Vor drei tagen erhielt ich nun stattdessen Nachricht, dass eine Reparatur Kosten in Höhe von 530,15 EUR verursachen würde und somit unwirtschaftlich wäre. Das besagte Reparaturkostenangebot ist diesem Schreiben in Kopie beigefügt.

Ich habe mich damals bewusst für einen PC Ihres Hauses entschieden, weil für mich die Priorität vor allem bei einer langfristigen, durch Qualität geprägten, Nutzung liegt. Und genau dies war ich bislang auch in anderen Bereichen von Siegler gewohnt, sei es bei meinen Küchengeräten oder auch nur beim Staubsauger. Dadurch, dass mehrere meiner Familienmitglieder Angestellte des Hauses Siegler waren, beziehungsweise nun Betriebsrentner sind, nahmen für mich die Produkte bis zum heutigen Tag einen konkurrenzlosen Stellenwert ein.

Durch diesen o.g. Vorfall ist mein Vertrauen nun jedoch leider verloren gegangen. Es ist mir unverständlich, dass der Computer kurz nach Ablauf der Finanzierung, bzw. des Gewährleistungszeitraumes nicht mehr funktionsfähig ist und eine Reparatur sogar unwirtschaftlich. Den Computer habe ich für private Zwecke genutzt, die Nutzungsintervalle lagen zu dem nur bei ca. 1-2 mal pro Woche.

Mit diesem Schreiben möchte ich Sie um Ihre Hilfe bitten, und mir in dieser äußerst ärgerlichen Situation zu einer befriedigenden Lösung zu verhelfen.

Mit freundlichen Gruss
[Firma]
Nesrin Nachname

ALM-193

Knut Nachname
Volk-Str. 9
86807 Buchloe
Tel. privat 08241-999999

Knut Nachname Volk-Str. 9 86807 Buchloe

Tanaka Siegler GmbH
Technischer Support
Enten Str. 99

99610 Sömmerda

Buchloe, 15.01.2007

TC Kd. Nr. 1099999999
Abgeforderte Ersatzlieferung zu im Nov. 06 erworbener Hardware

Sehr geehrte Damen und Herren,

Anfang Nov 06 habe ich eine EDV Ihres Unternehmens über TC käuflich erworben. Nach diversen Installationsarbeiten fiel auf, dass die Works 8.5 im Paket fehlte. Am 25.11.06 hat meine Frau dann mit einem Herrn Name Ihrer Service- Line Kontakt gehabt, der ihr versprach, diese besagte CD an uns zu versenden. Ohne Works nutzte uns der Kasten nicht so sonderlich viel, da wir viele Bürodinge abzarbeiten hatten.

Am 12.01.2007 kam dann endlich ohne ein Wort der Entschuldigung kommentarlos die fehlende CD.

Ich empfinde Ihr Geschäftsgebaren als sehr befremdlich. Dienstleistung heißt auch, dass eine Serviceleistung nicht erst nach 6 Wochen erledigt wird, sondern umgehend nach Abforderung, wenn nicht gar sofort. Ein Anschreiben mit einer Entschuldigung wäre wohl das wenigste gewesen, was ein Kunde erwarten darf.

Vielleicht fällt Ihrem Haus noch ein „Trostpflaster“ ein, um den unnützen Ärger zu verdauen.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]
Knut Nachname

ALM-194
Herbert Nachname

60439 Frankfurt am Main
Feld 999
Tel.: 069/999999
E.Mail: Nachname@mail.de

Herbert Nachname – Feld 999 – 60439 Frankfurt

15.01.2007

Einschreiben

Beschwerdestelle
Tanaka Siegler Computers
Service Management
Enten Straße 99

99610 Sömmerda

Beschwerde über die
„24 Monate Garantie mit Vor-Ort-Service für einen in Deutschland erworben MONDEO PC“

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 07.05.2006 haben wir über die Firma TOST –PC, Ombard Service und Technik den TSC 4200+ inkl. WinXP Home Edition, Serien-Nr. YSSP 9999 99, zum Preis von 1.075,32 € incl. MWSt. erworben. Seit dem 23. Dezember war der Computer nicht mehr betriebsbereit. Da der Computer erst weniger Monate alt war, dachten wir an alles mögliche (Telekom, Kabel), aber nicht an ein Hardwareproblem. Am 27.12.2006 stellte Herr Name einen Hardwarefehler fest und telefonierte in unserem Beisein mit dem vor-Ort-Service innerhalb der Garantiezeit, Tel: 01805/999999, und bat um eine schnelle Behebung des Schadens. Es wurde ein baldiger Rückruf eines Mechanikers versprochen.

Als kein Rückruf erfolgte, rief ich in der letzten Dezemberwoche noch einmal dort an und jetzt bekam ich die Antwort, lt. Geschäftsbedingungen müsste der Rückruf eines Mechanikers lediglich **innerhalb von 5 Werktagen** erfolgen.

Am 03. Januar d. Js. war immer noch kein Rückruf erfolgt, geschweige denn ein Termin mit uns vereinbart worden. Daraufhin habe ich wieder mit Herrn Name telefonierte. Wir vereinbarten, dass er auch noch einmal beim Siegler Service anruft und uns für den Fall, dass dieser wiederum nicht tätig wird, einen Ersatzcomputer vorbeibringt.

Meine Frau und ich haben uns in unserer Hilflosigkeit mit Frau Familienname, Tanaka Siegler, Bad Homburg, Tel.: 06172/9999, in Verbindung gesetzt und unsere Situation geschildert. Frau Familienname hat freundlicherweise recherchiert und uns auch zurückgerufen. Sie hat mit dem Service telefonierte und die Antwort erhalten, bei unserem Computer seien verschiedene Teile kaputt, die erst noch besorgt werden müssten. So eine Situation wurde während unserer Gespräche mit der Service nicht erwähnt.

-2-

Ebenfalls am 03. Januar wurde Herrn Name gesagt, Siegler hätte für morgen –04. Januar- den Besuch eines Mechanikers zugesagt.

Wenn dieser nicht bis zum Abend des 03. Januar bei uns anrufen würde, bringt er uns einen Ersatzcomputer vorbei. Das hat er dann auch tun müssen. Auf einen Anruf haben wir vergebens gewartet.

Als am 04.01. bis 11.00 Uhr vormittags immer noch kein Anruf vom Siegler-Service eingegangen war, hat meine Frau die Nr. 01805/999999 ein weiteres Mal angerufen und war mit Herrn Familienname verbunden. Er hat wie eine Schallplatte das Gleiche heruntergeleiert wie die übrigen Mitarbeiter. Wortlaut so ungefähr:

„Lesen Sie die Servicebedingungen durch, die durch den Kauf des Computers entstanden sind. Innerhalb von 5 Werktagen nach Ihrem Anruf wird sich ein Mechaniker bei Ihnen melden. Mehr nicht“

Meine Frau bat darum, mit einer Vorgesetzten oder einem Vorgesetzten sprechen zu können. Herr Familienname erklärte ihr, er sei der Teamleiter, also der Chef.

Auf unsere Einwände, wir könnten schließlich nicht den ganzen Tag am Telefon sein und den Computer dringend benötigen, wieder nur eine unbegreifliche Antwort: Sie müssen sich noch bis 18.00 Uhr gedulden, solange ist die Geschäftszeit.

Erst am 04. Januar rief abends um 21.18 Herr Zuname wegen der Reparatur des Computers an und konnte uns als nächstmöglichen Termin erst den 9. Januar anbieten. Er sei gerade erst informiert worden. Wohlgemerkt: Unser erster Anruf war am 27.12.2006, der Mechaniker kam am 09. Januar 2007.

Es liegt die Vermutung nahe, dass die gesamte Zeit über gar kein Mechaniker zur Verfügung stand und wir nur hingehalten worden sind.

Herr Zuname am 09. Januar gegen ca. 15.00 Uhr. Erst als das größte und aufwendigste Teil, das Motherboard bzw. Mainboard ausgetauscht wurde, erwachte der PC zum Leben. Das nächste Problem war ja nun, dass **alles** neu installiert werden muss.

Über dieses Verhalten führe ich Beschwerde und fühle mich veralbert über die Reklame von Siegler:
„Gute Freunde sind immer da, wenn man sie braucht.“

Aus Fairnessgründen weise ich daraufhin, dass ich diesen Brief in Kopie an Tanaka Siegler in München, Frau Familienname, Tanaka Siegler in Bad Homburg und auch an die Computer Zeitung weiterleiten werde. Der Servicebereich muss ebenso gewertet werden wie Haltbarkeit und Rechenleistung sowie gute Ausstattung. Wobei an Rechenleistung und Ausstattung nichts zu kritisieren ist.

Für eine aufklärende Antwort wäre ich Ihnen dankbar.

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

ALM-195

Dariusz Nachname
16.01.2007
Grafstr. 9
44139 Dortmund

Dortmund, den

D. NACHNAME, Grafstr. 9, 44139 Dortmund

Tanaka Siegler Computers
Dagmarstr99
80807 München

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe mein Notebook Milena K9999, Seriennummer YSBM 099999, ein halbes Jahr nach dem Kauf unter dem in Garantieunterlagen angegebenen Telefonnummer reklamiert. Ich habe für die Reklamation zwei Gründe gehabt: den Akku unter günstigsten Umständen hat weniger als 25min. Stromversorgung gehalten und TFT Bildschirm war nicht gleichmäßig Hell, so das man in keinem Blickwinkel die Bilder ohne große Helligkeitsunterschiede betrachten könnte.

Entweder war das Bild oben zu dunkel oder unten zu Hell.

Das Gerät wurde bei mir zu Hause am 28.11.06 abgeholt.

Weil ich nach 6 Wochen keine Nachricht bekommen habe, am 6.01.07 habe ich dieselbe Nummer (0180/999999) angerufen. Ich habe noch 2 weiteren Telefonnummern erhalten aber nirgendwo eine konkrete Erklärung bekommen.

Nach 3 tagen und mehreren Anrufen wurde mir gesagt, dass die Reparaturfirma immer noch auf ein Ersatz-accu wartet und darum die Reparatur verzögert sich.

Ich finde so ein Verhalten dem Kunden gegenüber unzumutbar.

Ich bin weder von dem Notebook noch von der Reparaturfirma zufrieden.

Ich bitte Sie um einen Stellungnahme

Mit freundlichen Grüßen
[Firma]

ALM-196

Björn Nachname
Arnulf-Str. 99
01159 Dresden
bjoern.nachname@mail.com
fax: +49-99999-99999

Dresden, den 16.01.2007

an: TSC Beschwerdemanagement

Geehrte Damen und Herren,

ich werde mich mit diesem Schreiben an Sie, um meiner Unzufriedenheit in Zusammenhang mit Produkt und Service meines Laptops MILENA Pro V9999 /FAP:GER-99999-001 (Geräte-Identifikation: YSPC099999) Ausdruck zu verleihen. Ich erwarb das Gerät am 07.03.2005 über den online-Händler computerbilliger.de. Ich hatte mich trotz höherer Kosten für ein Gerät aus Ihrem Haus entschieden, da ich von der Qualität Ihrer Produkte bisher überzeugt war und auch die Unterstützung meiner Universität, der TU Dresden, durch Tanaka Siegler Computers einen positiven Eindruck hinterlassen hatte.

Leider wurde dieser Eindruck nicht meine persönlichen Erfahrungen bestätigt. In den reichlich eineinhalb Jahren, in denen das Gerät in meinem Besitz war, waren 5 Reparaturen notwendig. Wobei die erste bereits nach 2 Monate von Ihrem Servicepartner in Frankreich vorgenommen wurde und diese, nach Angaben Ihrer Servicemitarbeiter, nicht einmal in der Dokumentation des Gerätes gelistet ist. Von den 4 in Deutschland vorgenommenen Reparaturen, machten 3 eine Einsendung des Gerätes erforderlich. Bei diesen Reparaturen lag die Bearbeitungszeit immer deutlich über den zuvor abgesprochen Dauern. Den „Höhepunkt“ stellt in diesem Zusammenhang die Reparatur vom 27.07.2006 bis 16.08.2006 dar, entgegen den abgesprochenen 10 Tagen, erhielt ich Rechner nach 21 Tagen zurück, wobei quasi im direkten Anschluss (17.08.2006) eine Nachbesserung durch Ihren in Dresden ansässigen Kooperationspartner SEAC IT-Systemhaus GmbH notwendig war. Am 14.11.2006 wurde mir auf Grund eines Mehrfachreparatur-Fehlers, eine technische Rücknahme in Höhe von 49% des Kaufpreises anerkannt, wobei ich eine Wertminderung von 51% in 20 Monaten und unter Berücksichtigung der langen Ausfallzeiten als äußerst hoch empfinde.

Im Zusammenhang mit der Rücknahme, sendete ich den Rechner am 23.12.2006 ein. Nach Angaben des CCC-Tracking Service wurde das Paket am 28.12.2006 am 10:18 entgegengenommen, war aber einer Anfrage am 09.01.2007 noch nicht im Ihrem System als eingegangen verzeichnet. Bei einem Telefonat vom 15.01.2007, war das Gerät zwar eingegangen aber noch keine weiteren Bearbeitungsschritte erfolgt.

Da ich sowohl als Student, als auch für meine projektbezogene Nebentätigkeit dringend auf einen Rechner angewiesen bin, musste ich in den Ausfallzeiten auf universitäre und öffentliche, zum Teil kostenpflichtige Arbeitsplätze ausweichen. Die Kosten für diese Lösung würde ich pauschal auf etwa 200€ schätzen, wobei der Mehraufwand an der Zeit hier hoch nicht einmal berücksichtigt ist. Erschwerend kommt hinzu, dass mir einer großer Teil der benötigten Spezialsoftware, während der Ausfallzeiten nicht zur Verfügung stand, so das es zum Teil zu

Verzögerungen bei der Abgabe meiner universitären und außeruniversitären Projekte kam. Da ich seit 02.01.2007 meine Diplomarbeit bearbeite, finde ich die erneuten Verzögerungen untragbar, insbesondere, da sie für den Zeitraum 28.12.2006 – 15.01.2007 offensichtlich auf organisatorische Defizite in Ihrem Haus zurück zu führen sind.

Ich werde in Zukunft Abstand vom Kauf von IT-Produkten von Tanaka Siegler Computers nehmen und kann diese auch nicht weiterempfehlen. Ich möchte Ihnen aber Gelegenheit geben, das bei mir entstandene Bild zu korrigieren oder zumindest zu erklären, da ich mir nicht vorstellen kann, dass meine Erfahrungen dem Standard eines so renommierten Unternehmens wie TSC entsprechen. Ich verbleibe in Erwartung einer Antwort Ihrerseits,
mit freundlichem Gruß,

[Firma]

Björn Nachname

ALM-197

Markus Nachname
Grubstr. 99

Großostheim, 17.01.07

63762 Großostheim

Kundennummer: 999999 Stand 10.11.06

Kundennummer: 239999 Stand 05.01.07

Notebook Seriennummer: 3999999999

Tanaka Siegler Computers GmbH
Enten Straße 99

99610 Sömmerda

Reklamation infolge von Garantieanspruch

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit möchte ich darauf hinweisen das **keine Kosten** von mir für die Reparaturen infolge des Garantieanspruches für das Notebook MILENA A9999 mit der Seriennummer 3999999999 übernommen werden.

Da nach der Reparatur (Lieferscheinnummer 999999 am 10.11.2006) im Rahmen des Garantieanspruches (Return and Collect – Vertrag) das Notebook nach kurzem Betrieb einen kompletten Systemausfall aufwies der sich wie folgt darlegte.

Nach dem Start einer 3D – Anwendung wurde der Bildschirm schwarz und das Prozessorkontrolllicht zeigte keinerlei Tätigkeiten des Prozessors an. Daraufhin schaltete ich das Gerät aus, wartete ein paar Minuten und schaltete es wieder an. Der Rechner bootete nicht mehr und lud demnach auch nicht das Betriebsprogramm.

Ich setze mich nach mehrmaligen Versuchen, das Notebook zu Starten, mit dem Technischen Support ihres Hauses in Verbindung und wurde informiert das dass Notebook abgeholt werde.

Leider trat dieser Fehler auch noch nach der 3 Reklamation und Reparatur (Lieferscheinnummer: 999999 vom 07.12.06; 999999 vom 18.12.06; 999999 vom 10.01.07;) auf.

Diesmal ging das Notebook während einer 3D-Anwendung plötzlich aus und ließ sich nicht mehr Starten (Stand 11.01.07).

Ich bitte Sie hiermit, das Notebook **repariert und mangelfrei** zurückzusenden.

Die Reklamation vom 17.01.07 wurde bereits per Email an den Technischen Support mitgeteilt.

Falls Sie der Meinung sind, das Notebook würde nicht wieder voll herzustellen sein möchte ich Sie bitten, mir ein gleichwertiges Ersatzgerät bereitzustellen. Oder die Kosten für die Reparatur des Notebooks von einem dritten zu übernehmen.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Markus Nachname

ALM-198

Valentin Nachname

Haarstr. 99
52062 Aachen

Tanaka Siegler Computers
Dagmarstr. 99

Aachen, den 17.01.07

80807 München

Wandlung des Kaufvertrages

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 02. Juni 2005 ein Notebook aus Ihrem Hause erworben. Es handelt sich dabei um das Milena M 9999 mit der Seriennummer YSNO 999999.

Bereits kurze Zeit nach dem Kauf zeigten sich erhebliche Mängel. Unter anderem stützte das Notebook bei jeglicher Benutzung des DVD Laufwerkes früher oder später ab, was die geplante Nutzung des Gerätes erheblich einschränkte.

Ich habe das Gerät dann über Ihren Collect & Return Service zur Reparatur eingesandt. Das Gerät war drei Wochen unterwegs, der genannte Fehler wurde jedoch nicht behoben. Anbei fand sich jedoch ein Hinweis, dass der Fehler evtl. auf einer unzureichenden Akkuleistung beruhe, was sich durch den Kauf eines neuen Akkus angeblich beheben ließe. Daraufhin habe ich einen neuen Akku erworben, der ca. 180 Euro gekostet hat, was an der Fehlerfunktion des Gerätes jedoch nichts geändert hat.

Daraufhin habe ich das Notebook wieder zur Reparatur eingesandt. Weder Tanaka Siegler noch der Jupiter Techno –Markt in Aachen, wo ich das Gerät erworben habe, konnten mir für diesen Zeitraum ein Leihgerät zur Verfügung stellen.

Nun fast vier Wochen später ist das Gerät zurück und lässt sich noch nicht einmal mehr einschalten! Egal ob mit neuem oder alten Akku, mit Netzstecker oder ohne, das Gerät zeigt keinerlei Reaktion mehr. Da ich auf die zuverlässige und zweckmäßige Nutzbarkeit eines Notebooks zu warten, deren erfolgreicher Ausgang mir nach den zwei vergeblichen Anläufen ohnehin mehr als Zweifelhaft erscheint.

Aus genannten Gründen möchte ich den Kaufvertrag wandeln und bitte Sie, mir den Kaufpreis in Höhe von 749 Euro (Kopie des Kaufbeleges liegt bei) an unten angegebene Bankverbindung zu erstatten. Es würde meine Meinung über Tanaka Siegler deutlich verbessern, wenn Sie mir zusätzlich für den zeitlichen und finanziellen Aufwand (unnötiger zweiter Akku, verbrannte DVE- und CD –Rohlinge) eine Entschädigung überweisen würden.

Bitte teilen Sie mir mit, an welche Adresse ich das Notebook senden soll, ob Sie es über den Collect-Service abholen lassen, oder ob ich es selber entsorgen soll.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]

Bankverbindung:
Sparda-Bank West eG
BLZ: 999 999 99
Kto: 9999999999

Anlagen:
Kopie des Kaufbelegs
Kopie des Lieferscheins nach 1. Reparatur
Kopie des Lieferscheins nach 2. Reparatur

ALM-199

Christoph Nachname, Imhof 9, 86655 Harburg

Tanaka Siegler Computers GmbH

Reklamationsstelle
Dagmarstr. 99

D-80807 München

Harburg, den 17.1.2007

KD: 12999999

Sehr geehrte Damen und Herren,

Im November 2005 habe ich in ihrem Werksverkauf in Augsburg ein Notebook der Milena Serie erstanden. Am gleichen Tag ist der erste Defekt an diesem Gerät aufgetaucht.

Auf Grund dieses Fehlers ist mir ein Ersatzgerät ausgehändigt worden.

Auch bei diesem Gerät traten seit dem September 2006 wiederholt Defekte aus. Das Gerät wurde von der Firma Misonic am 8.11.2006 und am 9.1.2007 jeweils aus einer Reparatur an mich zurückgegeben. Dabei wurden laut Lieferschein insgesamt 7 Bauteile ersetzt. Am 11.1.2007 trat der gleiche Fehler wieder auf, wie der, der zur Reparatur am 9.1.2007 führte.

Bei ihrer Telefonhotline wurde mir mitgeteilt, dass ich aufgrund der Tatsache, dass mittlerweile beim Ersatzgerät die dritte Reparatur anfällt, das Gerät beim Verkäufer zurückgeben kann. Es würde mir der Kaufpreis erstattet wenn kein für mich geeignetes Gerät auf Lage sei.

Bei meiner Vorsprache beim Verkäufer erklärte mir dieser, dass eine Zurücknahme des Gerätes nicht in Frage kommt. Der hauseigene Techniker würde noch einmal eine Reparatur versuchen. Man wurde mich am nächsten Tag telefonisch über das weitere Vorgehen informieren.

Bis heute habe ich nichts gehört. So etwas nenne ich „abgewimmelt“.

Ich weise sie darauf hin, dass ich mit einer erneuten Reparatur des Gerätes nicht einverstanden bin. Unter Service und Kundenfreundlichkeit verstehe ich etwas anderes. Das Notebook wird von mir für meine tägliche Arbeit gebraucht. Ein ständiger Ausfall und lange Reparaturzeiten können nicht akzeptiert werden.

Deshalb bestehe ich auf Wandlung und erwarte, dass sie mir den Kaufpreis umgehend zurückerstatten.

Vielleicht sollten sie Intern den Vorgang nachvollziehen. Die Seriennummer des mir als neu im Austausch ausgehändigten Notebooks lautet 3999999999. Man beachte das Herstellungsjahr. Ich behalte mir vor, diesen Vorgang entsprechend weiterzuleiten.

[Firma]

Christoph Nachname

ALM-200

Wilfried Nachname
Wunderstr. 99
90607 Rückersdorf

22.01.2007

Tel.: 0911 999999

TANAKA SIEGLER
COMPUTERS

Betr.: Defekten LCD-TV MARECA V99-1 Serien Nr. YEFM 999999
Kaufdatum 30.01.2006
Workorder Nr. 9999999999

Sehr geehrte Damen und Herren,
am 15.01.07

um 08:30 habe ich den Help Desk angerufen und den Defekt am LCD-TV gemeldet.
Der Mann am Telefon, hat sehr desinteressiert geklungen.
Ich habe auch nachdrücklich gesagt, dass ich keinen Transportkarton habe.
Er versicherte mir es wird einer zugeschickt.

AM 16.01.07

kam CCC und wollte das Gerät abholen, hatte aber keinen Karton dabei
Ich habe daraufhin wieder die 0180..... Nr. angerufen!

Am 17.01.07

das gleiche noch mal, ich habe wieder angerufen, da gab man mir eine Tel. Nr.
01809999999, die für Eingang und Versand zuständig ist.
Bei meinem Anruf unter dieser Nr. meldete sich eine Frau Name und sagte mir,
dass ein Karton zugeschickt wird.

Am 22.01.07

da ich nichts mehr von Ihnen hörte, habe ich wieder angerufen, ich bekam zur
Antwort, der Karton wird durch GLS zugestellt.

Das ganze ist ein Trauerspiel.

Sie haben durch den Verkauf des Gerätes, bei einem Defekt in der Garantiezeit,
einen Vertrag mit mir geschlossen und ich bitte Sie diesen auch zu erfüllen.

Sollte ich das Ganze noch weiter hinauszögen, sehe ich mich gezwungen
Rechtliche Schritte einzuleiten.

Desgleichen verlange ich eine Entschädigung für die teuren 0180..... Anrufe,
denn man kommt ja erst einmal in eine Warteschleife.

Mit freundlichen Grüßen

[Firma]