

Betreff: RE: Conversation with Benny
Von: "Ahmed (NVIDIA)" <support@nvidia.zendesk.com>
Datum: 28.12.2023, 17:46
An: Benny <privat@hidden.com>

##- Bitte geben Sie Ihre Antwort über dieser Zeile ein. -##

Ihre Ticket Anfrage (776770) wurde geschlossen. Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen, dann wenden Sie sich bitte vertrauensvoll an uns.



Ahmed (NVIDIA)

28. Dez. 2023, 18:46 OEZ

Hallo Benny und wunderschönen guten Tag,

Vielen Dank für Ihre Kontaktaufnahme.

Ich freue mich, dass ich helfen konnte :)

Dieses Ticket kann ich daher mit gutem Gewissen schließen, zögern Sie aber bitte nicht mich oder meine Kollegen erneut zu kontaktieren, wenn wir Ihnen bei noch etwas anderem helfen können, das würden wir wie immer liebend gerne tun!

PS: In den nächsten 48 Stunden werden Sie eine Umfrage per Email bekommen, in der Sie mich sowie den Support hier bewerten können. Die Umfrage dauert nicht mehr als eine Minute, und wir würden uns sehr über Ihre Teilnahme freuen.

Bis dahin, wünsche ich Ihnen noch weiterhin alles Gute, sowie einen schönen Tag noch!

Mit freundlichen Grüßen,

Ahmed

NVIDIA Customer Care



System (NVIDIA)

28. Dez. 2023, 13:36 OEZ

(13:13:30) *** Benny joined the chat ***

(13:13:30) Benny: Hallo, ich hätte eine Frage zu den Angaben bezüglich Garantie

(13:13:47) Ahmed: Hallo Benny.

(13:13:49) Ahmed: Vielen lieben Dank für Ihre Kontaktaufnahme mit NVIDIA Kundendienst. Ich bin Ahmed und heute werde ich Sie mit Ihrer Situation unterstützen.

(13:14:22) Benny: Hi Ahmed, auf eurer Homepage steht (für Grafikkarten) folgende Info: "Für drei (3) Jahre ab dem Kaufdatum Ihres neuen Gewährleistungsprodukts(die „Gewährleistungsfrist“)."

(13:14:37) Benny: Damit ist doch sicher Garantie und nicht die gesetzliche Gewährleistung gemeint, oder?

(13:15:36) Ahmed: Ja das ist korrekt. Die Angabe bezieht sich auf die Garantie, nicht auf die gesetzliche Gewährleistung.

(13:16:10) Benny: Ok, noch eine Sache. Es heißt weiter unten:

"Diese Gewährleistung gilt nur für Erstkäufer eines Gewährleistungsprodukts bei einem von NVIDIA autorisierten Dritten oder auf der NVIDIA-Website."

(13:17:09) Benny: Der Begriff "autorisierte Dritter", sind damit auch ALLE Grafikkarten mit einem Nvidia

Chip gemeint, also auch von Herstellern wie Inno3D oder ASUS? Oder sind das ausschließlich die Founders Editionen

(13:17:48) Ahmed: Diese Formulierung bedeutet, dass die Garantie von NVIDIA nur für Personen gilt, die das Produkt erstmals von einem autorisierten Drittanbieter oder direkt von der NVIDIA-Website erworben haben. das gilt nur für die Founders Edition.

(13:18:01) Benny: Und besteht die Garantie auch, wenn man diese Founders Editionen im normalen Handel und nicht auf Nvidia.com kauft?

(13:19:27) Ahmed: Um 100% sicher zu sein, dass Sie eine gültige Garantie haben am besten die Grafikkarte von unseren autorisierten Händler kaufen.

(13:20:06) Benny: In Ordnung, letzte Frage: Gibt es denn eine Information von Nvidia wer die (derzeit) autorisierten Drittanbieter sind?

(13:20:34) Ahmed: Das wäre Proshop.de

(13:21:42) Benny: Es gibt also leider keine Übersicht über alle autorisierten Drittanbieter?

(13:22:08) Benny: (oder Sie können mir die Info einfach gerade nicht so schnell geben, ist ja auch ok)

(13:23:26) Ahmed: Alle NVIDIA Founder Edition Grafikkarten werden seit einem 6 Monaten über unseren Verkauf Partner Proshop.de verkauft.

(Kleiner Tipp, Obwohl die Karten ausschließlich über Proshop.de verkauft werden, kann man die FE Grafikkarten dort nicht direkt finden. Wenn die FE Grafikkarten verfügbar werden, kann man im NVIDIA Store auf "Kaufen" klicken danach wird man zu Proshop.de weitergeleitet über welchen dann schlussendlich der Verkauf gemacht wird)

(13:24:11) Benny: Achso, ok. Vielen Dank für die Information. Schönen Tag noch und frohes neues Jahr vorab!

(13:24:26) Ahmed: Wünsche ich Ihnen auch :)

(13:26:27) Benny: Oh entschuldigen, eine letzte Sache noch

(13:26:33) Ahmed: Klar.

(13:27:32) Benny: Auf eurer Website sehe ich gerade dort sind "Bezugsquellen" angegeben. Unter anderem Alternate, Caseking usw.

(13:28:18) Ahmed: Das gilt nur für Aktionen.

(13:28:31) Ahmed: Nicht für eine Garantie über uns.

(13:30:03) Benny: Weil ich habe z.B. auch mal eine Karte von AMD selbst gekauft, die wurde aber über Notebooksbilliger angeboten (und hatte daher keine Garantie von AMD).

Würde sowas in der Zukunft bei Nvidia passieren, dass FE-Modelle über solche Partner verkauft werden, könnte man trotzdem die Garantie von Nvidia in Anspruch nehmen oder können Sie dazu nichts genaues sagen?

(13:32:20) Ahmed: Falls die Grafikkarte Founders Edition ist, dann ja konnten Sie noch die Garantie von uns in Anspruch nehmen. aber muss man dafür eine Rechnung haben, sonst können wir hier nichts machen.

(13:34:42) Benny: Ok, nun wirklich letzte Frage: Wenn ich über store.nvidia.com nun z.B. eine MSI RTX 4060 kaufe, dann gibt Nvidia nicht zusätzlich eine Garantie (weil Nvidia Chip), sondern es gilt ausschließlich die Bedingungen des Kartenherstellers MSI, korrekt?

(13:35:47) Ahmed: Ja stimmt.

(13:36:06) Benny: Ok vielen Dank und auf Wiedersehen <3

(13:36:27) Ahmed: Immer Gerne :) auf Wiedersehen <3

(13:36:38) *** Benny left the chat ***