Welches dedicom uptime Paket gilt bei Abschluss ab 1. Oktober 2026?

Joachim Ulbrich - 2026-11-04 - Welche Garantie- und Serviceleistungen gibt es?

*Die Informationen auf dieser Seite gelten ausschließlich für Service-Pakete, die **ab dem 1. Oktober 2026** abgeschlossen wurden.*

Hier finden Sie die zugehörigen Informationen und Kontaktmöglichkeiten.

*Ihr bestehendes Service-Paket bleibt weiterhin gültig. Für Abschlüsse **bis zum 30. September 2026** finden Sie die Informationen hier: Service-Pakete für Abschlüsse bis zum 30. September 2026*

dedicom uptime - Professioneller Geräteservice nach dem Break-&-Fix-Prinzip

Mit dedicom uptime haben Sie sich für ein solides, unkompliziertes Servicepaket entschieden, das auf einem professionellen Servicemanagement mit Wurzeln im Unternehmensumfeld beruht. Bewährte Prozesse aus unserem Dienstgeräteprogramm wurden gezielt für private Anwender weiterentwickelt und in das MPP übertragen.

Der Name ist dabei Programm: „Uptime“ bezeichnet die Zeit, in der ein Gerät einsatzbereit und verfügbar ist – das Gegenteil von Ausfallzeit. Im Mittelpunkt steht dabei die schnelle und fachgerechte Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft Ihres Gerätes.

Und das Beste: Diesen erstklassigen Service bieten wir Ihnen zu besonders attraktiven Konditionen – möglich durch die enge Partnerschaft mit unserem spezialisierten Servicepartner.

So melden Sie einen Servicefall

Servicefälle werden ausschließlich über das Serviceportal der HAAI GmbH gemeldet:
https://haai.eu/at/dedicom-reparatur-formular/

Die Seriennummer Ihres Gerätes ist bei der HAAI GmbH hinterlegt und dient bei der Meldung der eindeutigen Identifikation und Zuordnung. Für alle Servicepakete wird nach erfolgreicher Meldung ein digitales Rücksendelabel bereitgestellt.

Der Serviceerbringer entscheidet nach technischer und wirtschaftlicher Prüfung, ob das Gerät repariert oder durch ein technisch gleichwertiges Gerät ausgetauscht wird. Ein Anspruch auf ein bestimmtes Modell, ein Neugerät oder ein fabrikneues Gerät besteht nicht.

Alle Pakete im Vergleich

Die folgende Übersicht fasst die wichtigsten Leistungsmerkmale[1] der drei dedicom uptime Pakete zusammen:

Leistung	uptime basic	uptime plus	uptime max
Garantieverlängerung bei Sachmängeln[2]	✓	✓	✓
Technische Geräteprüfung und Instandsetzung	✓	✓	✓
Unvorhergesehene Geräteschäden[3]	–	✓	✓
Diebstahl, Raub oder Einbruchdiebstahl[4]	–	–	✓
Reparatur oder gleichwertiger Austausch bei technischem Defekt	✓	✓	✓

Leistung	uptime basic	uptime plus	uptime max
Reparatur oder Austausch bei nachlassender Akkuleistung[5]			
Reparatur oder Austausch bei elektrischen Schäden[6]			
Priorisierte Bearbeitung	–		
Fast-Lane-Service	–	–	
Digitales Rücksendelabel		Innerhalb eines Werktages	Innerhalb eines Werktages
Kostenfreier Hin- und Rückversand	Standardversand	Expressversand	Expressversand
Geräte-Check-up während der Nutzungsdauer[7]	–	–	
End-of-Term-Service[8]	–	–	
Voraussichtliche Durchlaufzeit	Bis zu 10 Werktage*	Bis zu 5 Werktage*	Bis zu 3 Werktage*

[1] Die Leistungen werden ausschließlich als technische Service-, Reparatur-, Logistik-, Wartungs-, Datenlöschungs- oder Austauschleistungen nach dem Break-&-Fix-Prinzip erbracht – eine Auszahlung von Geldbeträgen oder sonstigen finanziellen Entschädigungen erfolgt nicht.

[2] Garantieverlängerung für Sachmängel aufgrund von Konstruktions-, Material- und Herstellungsfehlern nach Ablauf der Herstellergarantie bis zum Ende der vereinbarten Laufzeit.

[3] Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit bei Schäden durch Sturz oder Bruch, Fehlbedienung, Wasser oder Feuchtigkeit sowie sonstige äußere Einwirkungen.

[4] Bei Diebstahl, Raub oder Einbruchdiebstahl ist der Vorfall unverzüglich, spätestens innerhalb von drei Werktagen, bei der zuständigen Polizeidienststelle anzuzeigen. Der entsprechende Nachweis muss für die Serviceabwicklung bereitgestellt werden.

[5] Wenn die Akkukapazität auf 80 Prozent oder weniger der ursprünglichen Leistungsfähigkeit gesunken ist.

[6] Schäden infolge von Kurzschluss sowie Über- oder Unterspannung aufgrund ungenügender Gerätestromkreissicherung oder vergleichbarer technischer Ursachen.

[7] Beinhaltet Funktionsprüfung, Akku-Diagnose und professionelle Gerätereinigung.

[8] Beinhaltet eine fachgerechte Geräteprüfung mit Erstellung eines Zertifikats über den Gerätezustand sowie eine zertifizierte Datenlöschung.

** Durchschnittliche Durchlaufzeit bei Standardreparaturen ab Eingang des Gerätes beim Serviceerbringer. Bei komplexen Fehlerbildern oder eingeschränkter Ersatzteilverfügbarkeit sind Abweichungen möglich. Versandlaufzeiten sind nicht enthalten.*

Ihr Servicepartner: HAAI GmbH

Die Abwicklung Ihrer Servicefälle übernimmt unser Partner, die HAAI GmbH mit Sitz in Wien. Unsere enge Zusammenarbeit ermöglicht kurze Bearbeitungswege, schnelle Reaktionszeiten und attraktive Konditionen im Rahmen Ihres dedicom uptime Pakets.

Seit ihrer Gründung im Jahr 2007 hat sich HAAI zu einem der etabliertesten IT-Servicepartner Österreichs entwickelt und ist heute an mehr als 25 Standorten im ganzen Land vertreten. Für die Qualität und Seriosität der Serviceleistungen sprechen insbesondere folgende Auszeichnungen und Partnerschaften:

• Autorisierter Apple Premium Service Provider mit herstellerzertifizierten Techniker:innen

• Samsung Authorized Reseller Mobile Diamond – die höchste Partnerstufe von Samsung

• A1 Exclusive Partner

• Im Firmenbuch beim Handelsgericht Wien eingetragenes Unternehmen (FN 292863g)

Sämtliche Reparaturen werden ausschließlich durch HAAI oder autorisierte Service-Partner unter Verwendung von Originalteilen durchgeführt.