



Servicio in situ Gold

¿Necesitas ayuda ahora?

La tienes al alcance de tu mano.

La gestión de la calidad de una gran flota de dispositivos móviles es un aspecto clave para alcanzar la excelencia operativa. Menos tiempos de inactividad se traducen en una mayor productividad de tu plantilla móvil. Por este motivo, es importante gestionar de manera proactiva los riesgos de la movilidad.

Con el servicio in situ Gold, tendrás la certeza de haber adoptado todas las medidas necesarias para que tu plantilla trabaje sin contratiempos, ya que te ayudará a abordar las interrupciones inevitables sin retraso alguno. Siempre que haya algún problema, obtendrás soporte telefónico específico, que también incluye un diagnóstico remoto. Si el problema no se puede resolver por teléfono, se enviará a un profesional titulado de Toshiba/dynabook para reparar el dispositivo in situ en un plazo de un día laborable.*1

Además, el servicio in situ Gold incluye una ampliación de la garantía y te permite añadir más servicios, que cubren la sustitución de tu batería o dispositivo de acoplamiento una vez vencida la garantía y la retención de tu disco duro defectuoso en el caso de que fuera necesario sustituirlo.

Especificaciones del servicio

Descripción del servicio	Este servicio es un servicio de reparación de hardware e incluye un diagnóstico telefónico para determinar el fallo de tu hardware de Toshiba/dynabook. En caso de que fuera necesario realizar una reparación, dynabook enviará un ingeniero titulado al lugar donde te encuentres antes de que finalice el siguiente día laborable*1. El tiempo de respuesta denominado "Siguiendo día laborable" se define como el tiempo que transcurre desde la notificación del problema al Centro de soporte hasta la llegada del ingeniero titulado de Toshiba/dynabook al lugar en el que te encuentres. Ten en cuenta que, para optar al servicio de respuesta el siguiente día laborable, debes registrar la solicitud de servicio en el Centro de soporte de Toshiba/dynabook antes de las 3 p.m. (hora local).
Oferta del servicio	3 años de servicio in situ Gold, con ampliación de la garantía - EMEA (GONS103EU-V). 4 años de servicio in situ Gold, con ampliación de la garantía - EMEA (GONS104EU-V).
Período de compra	Puede adquirirse en un plazo de 90 días desde la obtención de tu producto de Toshiba/dynabook.
Compatibilidad	Compatible con Satellite Pro, Tecra y Portégé.
Cobertura por países	Servicio disponible en los siguientes países: Alemania, Arabia Saudita, Austria, Bahrein, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Israel, Italia, Jordán, Katar, Kenia, Kuwait, Letonia, Líbano, Lituania, Luxemburgo, Nigeria, Noruega, Omán, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Sudáfrica, Suecia, Suiza y Turquía. La disponibilidad del servicio de respuesta el siguiente día laborable está sujeta al contrato de nivel de servicio de cada país. Puedes consultar esta información en las condiciones y los términos del servicio, que se detallan en la sección, "Cobertura por países".
Activación	El servicio debe activarse en un plazo de 30 días tras la adquisición del producto. Para activar el servicio, debe registrarse en toshiba.es/registro .
Obtención del servicio	Visita toshiba.eu/asp-locator y consulta los contactos más recientes del Centro de soporte o de tu proveedor de servicios autorizado local. El Centro de soporte abre de lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 hora local, excepto festivos oficiales.
Easy Care/Unidades sustituibles por el cliente (CRU)	El usuario puede sustituir algunas piezas fácilmente por sí mismo („unidades sustituibles por el cliente" o CRU por su denominación en inglés). Si es este el caso, dynabook te enviará tanto la pieza de recambio como la documentación para realizar la sustitución. Si dynabook lo solicita, la pieza original le deberá ser devuelta. Los gastos de esta devolución correrán a cargo de dynabook.
Más información	toshiba.es/services/onsite-repair

Otros servicios que pueden añadirse al servicio in situ Gold



- **Servicio de sustitución de baterías:**
Añade este servicio para ampliar también la garantía de la batería. Obtendrás un cambio gratuito una vez que haya vencido la garantía estándar de la batería.*2
3 años de servicio in situ Gold, incluida la sustitución de baterías - EMEA (GONS103EU-VBY).



- **Servicio de retención del disco duro:**
Añade este servicio para conservar el disco duro defectuoso en caso de que sea necesario sustituirlo.*3
3 años de servicio in situ Gold, incluida la retención del disco duro - EMEA (GONH103EU-V).



- **Servicio de sustitución de dispositivos de acoplamiento:**
Añade este servicio para ampliar también la garantía de tu replicador de puertos o dynadock™.*4
3 años de servicio in situ Gold, incluido el servicio de sustitución de dispositivos de acoplamiento - EMEA (GONS103EU-VDS).

*1 El servicio de respuesta el siguiente día laborable está sujeto a la disponibilidad de las piezas y a los contratos de nivel de servicio.

*2 Sustitución de baterías: UN cambio gratuito una vez que haya vencido el periodo de garantía estándar (1 año) si la capacidad de la batería es inferior al 50%. Puede consultarse la capacidad restante a través de PC Health Monitor, que viene preinstalado. Si se trata de un CRU, te enviaremos la batería de repuesto.

*3 Retención del disco duro: El disco duro sigue siendo de tu propiedad, pero no tendrás derecho a recibir soporte continuado. Los productos y componentes adicionales, además de los discos duros adicionales sustituidos bajo garantía, se convertirán en propiedad de dynabook.

*4 Sustitución de dispositivos de acoplamiento: En caso de reclamación por un dispositivo de acoplamiento defectuoso, se te enviará un dispositivo de acoplamiento nuevo o reacondicionado de características idénticas a un producto nuevo en cuanto a rendimiento. Si dynabook lo solicita, el dispositivo de acoplamiento defectuoso deberá devolverse a dynabook a cargo de la empresa. En caso de que dynabook no reciba el dispositivo de acoplamiento en un plazo de quince (15) días laborables tras la recepción de las instrucciones que debes seguir para el envío, deberás pagar el importe de venta al público del dispositivo sustituido.