



Gold On-site Service

Wenn es richtig schnell gehen muss: Hilfe bei Ihnen vor Ort

Für maximale Effizienz und Produktivität ist ein gutes Mobilgeräte-Management unerlässlich. Dazu gehört auch die Vermeidung von Ausfallzeiten. Deshalb müssen die vielen Risiken des mobilen Arbeitens proaktiv gesteuert werden.

Mit unserem Gold On-site Service können Sie sich darauf verlassen, alles für den reibungslosen Betrieb Ihrer mobilen IT getan zu haben. Keine Garantie kann Störungen völlig ausschließen – doch mit unserem Gold-Service werden sie schnellstmöglich behoben. Bei Problemen hilft Ihnen unser Spezialistenteam am Telefon schnell weiter und versucht, den Fehler einzugrenzen. Lässt sich das Problem nicht telefonisch nicht lösen, kommt bis zum nächsten Werktag ein zertifizierter Toshiba Servicetechniker zu Ihnen ins Haus und repariert das Gerät.*1

Außerdem umfasst der Gold On-site Service eine Garantieverlängerung und Sie können weitere Serviceoptionen hinzuwählen: für den Austausch des Akkus oder Docking-Geräts nach Ablauf der Standardgarantie oder zur Zurückbehaltung der Festplatte, falls diese defekt ist und ausgetauscht werden muss.

Spezifikationen des Service

Beschreibung des Service	Dieser Service ist ein Hardware-Reparaturservice, der außerdem eine Telefondiagnose zur Eingrenzung des Fehlers bzw. Schadens an Ihrer Toshiba Hardware umfasst. Falls eine Reparatur erforderlich ist, entsendet Toshiba bis zum Ende des folgenden Werktages einen zertifizierten Techniker zu Ihrem Standort*1. Als Reaktionszeit gilt die Zeitspanne zwischen der Problemmeldung beim Supportcenter und dem Eintreffen des zertifizierten Technikers bei Ihnen vor Ort. Bitte beachten Sie, dass der Servicefall dem Toshiba Supportcenter bis 15 Uhr Ortszeit gemeldet werden muss, damit eine Reaktion am nächsten Arbeitstag möglich ist.
Serviceangebot	3 Jahre Gold On-site Service mit Garantieverlängerung – EMEA (GONS103EU-V) 4 Jahre Gold On-site Service mit Garantieverlängerung – EMEA (GONS104EU-V)
Kaufzeitraum	Kann innerhalb von 90 Tagen nach Kauf Ihres Toshiba Produkts erworben werden.
Kompatibilität	Kompatibel mit Toshiba Satellite Pro, Tecra und Portégé.
Regionaler Geltungsbereich	Verfügbar in den folgenden Ländern: Ägypten, Bahrain, Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Israel, Italien, Jordanien, Katar, Kenia, Kroatien, Kuwait, Lettland, Libanon, Litauen, Luxemburg, Niederlande, Nigeria, Norwegen, Oman, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Saudi-Arabien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Südafrika, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, die Vereinigten Arabischen Emirate, Vereinigtes Königreich. Die Reaktion am nächsten Werktag hängt vom Service Level Agreement (SLA) des jeweiligen Landes ab. Dies kann in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Services im Abschnitt, 'Regionaler Geltungsbereich' nachgelesen werden.
Aktivierung	Muss innerhalb von 30 Tagen nach Kauf aktiviert werden. Zur Aktivierung des Service ist eine Online-Registrierung unter toshiba.de/registrierung erforderlich.
Serviceabwicklung	Zur Inanspruchnahme des Service wenden Sie sich an das Toshiba Supportcenter oder an einen autorisierten Serviceprovider in Ihrer Nähe. Unter toshiba.eu/asp-locator finden Sie die aktuellen Kontaktdaten. Das Toshiba Supportcenter steht Ihnen montags bis freitags (außer an Feiertagen) von 9 bis 17 Uhr Ortszeit zur Verfügung.
Easy Care/vom Kunden austauschbare Teile (CRU)	Bestimmte Bauteile können ohne großen Aufwand vom Benutzer selbst ausgetauscht werden (sog. „Customer Replaceable Units“, CRU). In solchen Fällen bieten wir Ihnen, soweit möglich, die Lieferung des Austauschteils bis zum nächsten Arbeitstag an.
Weitere Informationen	toshiba.de/services/onsite-repair

Zusätzliche Serviceangebote zum Gold On-site Service



• Akkutauschservice:
Mit dem optionalen Akkutauschservice wird auch die Garantie auf den Akku verlängert. Nach Ablauf der Standardgarantie des Akkus können Sie diesen kostenlos austauschen lassen.*2
3 Jahre Gold On-site Service mit Akkutausch - EMEA (GONS103EU-VBY)



• Hard Drive Retention (HDR):
Mit dem optionalen Hard Drive Retention-Service können Sie die defekte Festplatte nach dem Austausch behalten.*3
3 Jahre Gold On-site Service mit Hard Drive Retention - EMEA (GONH103EU-V)



• Docking-Tausch-Service:
Mit dem optionalen Docking-Tausch-Service wird auch die Garantie auf Ihren Toshiba Port Replicator oder dynadock™ verlängert.*4
3 Jahre Gold On-site Service mit Docking-Tausch-Service - EMEA (GONS103EU-VDS)

*1 Die Reaktion am nächsten Werktag ist abhängig von der Verfügbarkeit der Ersatzteile und dem Service Level Agreement (SLA) des jeweiligen Landes.

*2 Akkutausch: Einmaliger kostenloser Austausch nach Ablauf der Standardgarantie (1 Jahr), wenn die ursprüngliche Kapazität des Akkus nur noch zu weniger als 50 % erreicht wird. Die verbleibende Kapazität kann über den vorinstallierten „PC Health Monitor“ geprüft werden. Falls der Akku vom Benutzer getauscht werden kann, wird Ihnen der Austauschakku zugeschickt.

*3 Hard Drive Retention: Die Festplatte bleibt Ihr Eigentum, es wird allerdings kein weiterer Support dafür geleistet. Zusätzliche Produkte und Komponenten sowie zusätzliche Festplatten, die ggf. im Zuge der Garantie ausgetauscht werden, gehen in das Eigentum von Toshiba über.

*4 Austausch von Docking-Geräten: Wenn Sie ein Docking-Gerät als schadhafte melden, erhalten Sie ein neues Docking-Gerät oder ein werkstüberholtes Produkt, das einem neuwertigen Produkt entspricht. Auf Anforderung ist das schadhafte Docking-Gerät ggf. an Toshiba zurückzusenden, wobei Toshiba die Frachtkosten übernimmt. Geht das schadhafte Docking-Gerät nicht binnen fünfzehn (15) Werktagen nach Erhalt des neuen oder werkstüberholten Docking-Geräts bei Toshiba ein, wird Ihnen der Listenpreis des betreffenden Docking-Geräts in Rechnung gestellt.