



Platin Support Service

Maximaler Service für maximale Leistung.

Der dynabook Platin Support Service ist die Premium-Lösung für zuverlässige Geschäftsabläufe. Sein exklusives Servicepaket sorgt dafür, dass Probleme so schnell und effizient gelöst werden, wie es nur geht.

Bei Gerätedefekten helfen wir Ihnen sofort telefonisch weiter. Ist eine Reparatur vor Ort erforderlich, entsenden wir bis zum nächsten Werktag einen zertifizierten Toshiba/dynabook Servicetechniker.*1 Sie haben keinen zusätzlichen Aufwand und sind schnell wieder bereit für gute Geschäfte.

Abgerundet wird der Platin Support Service durch einen persönlichen Account-Manager und ein individuelles Supportportal zur Verwaltung Ihrer Mobilgeräte. Durch eine Ferndiagnose kann auch der Status der Geräte erfasst werden, sodass Sie das Ausfallrisiko proaktiv senken können.

Spezifikationen des Service

Beschreibung des Service	<p>Dieser Service umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vor-Ort-Service: Nach einer telefonischen Diagnose schickt Toshiba/dynabook bis zum Ende des folgenden Werktages einen zertifizierten Techniker zu Ihrem Standort (Servicefall muss bis 15 Uhr Ortszeit gemeldet sein)*1 • Hard Drive Retention: Ist die Festplatte defekt und muss ausgetauscht werden, können Sie die defekte Festplatte nach dem Austausch behalten*2 • Ihr persönliches Business-Supportportal mit den Angaben zu Ihren Geräten, in dem Sie neue Servicefälle anlegen und den Status der vorhandenen Servicefälle einsehen können • Direkten Zugang zu unserem professionellen Supportcenter • Persönlicher Service-Account-Manager für Sie • Monatliche Performance-Berichte (falls erforderlich)
Serviceangebot	3 Jahre Platin Support Service mit Hard Drive Retention und Business-Supportportal (PSUP123EU-V).
Kaufzeitraum	Kann innerhalb von 90 Tagen nach Kauf Ihres Toshiba/dynabook Produkts erworben werden.
Kompatibilität	Kompatibel mit 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	Der Service 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 dynabook Supportcenter oder an einen autorisierten Serviceprovider in Ihrer Nähe. Unter toshiba.eu/asp-locator finden Sie die aktuellen Kontaktdaten. Das Supportcenter steht Ihnen montags bis freitags (außer an Feiertagen) von 9 bis 17 Uhr Ortszeit zur Verfügung.
Easy Care/vom Kunden aus-tauschbare 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.

Zusätzliche Serviceangebote zum Platin Support 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.*3
3 Jahre Platin Support Service mit Hard Drive Retention, Akkutausch und Business-Supportportal (PSUP123EU-VBY)



• Docking-Tausch-Service:

Mit dem optionalen Docking-Tausch-Service wird auch die Garantie auf Ihren Port Replicator oder dynadock™ verlängert.*4
3 Jahre Platin Support Service mit Hard Drive Retention, Docking-Tausch und Business-Supportportal (PSUP123EU-VDS)

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

*2 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 dynabook über.

*3 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.

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