



## Silber 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 Silber On-site Service erhalten Sie am nächsten Arbeitstag ein Original-Ersatzteil von Toshiba/dynabook. So können Sie als IT-Profi selbst dafür sorgen, dass die Anwender schnell weiterarbeiten können und Ausfallzeiten minimal bleiben. Bei Problemen hilft Ihnen unser Spezialistenteam am Telefon schnell weiter und versucht, den Fehler einzugrenzen. Lässt sich das Problem auf diesem Wege nicht lösen, kommt bis zum nächsten Werktag ein zertifizierter Toshiba/dynabook Servicetechniker zu Ihnen ins Haus und repariert das Gerät.\*1

Außerdem umfasst der Silber 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 Hardware umfasst. Falls eine Reparatur erforderlich ist, schickt Toshiba/dynabook entweder das Ersatzteil zu (falls dieses vom Kunden leicht selbst ausgetauscht werden kann) oder entsendet bis zum Ende des folgenden Arbeitstags einen zertifizierten Techniker zu Ihrem Standort.*1 Bitte beachten Sie, dass der Servicefall bis 15 Uhr Ortszeit gemeldet werden muss, damit eine Reaktion am nächsten Werktag möglich ist.
Serviceangebot	3 Jahre Silber On-site Service mit Garantieverlängerung – EMEA (SONS103EU-V) 4 Jahre Silber On-site Service mit Garantieverlängerung – EMEA (SONS104EU-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	Muss innerhalb von 30 Tagen nach Kauf aktiviert werden. Zur Aktivierung des Service ist eine Online-Registrierung unter <a href="http://toshiba.de/registrierung">toshiba.de/registrierung</a> erforderlich
Serviceabwicklung	Unter <a href="http://toshiba.eu/asp-locator">toshiba.eu/asp-locator</a> finden Sie die aktuellsten Kontaktdaten des Support Center oder Ihrem lokalen Autorisierten Service Provider. Das Support Center steht Ihnen montags bis freitags (außer an Feiertagen) von 9 bis 17 Uhr Ortszeit zur Verfügung.
Weitere Informationen	<a href="http://toshiba.de/services/onsite-repair/">toshiba.de/services/onsite-repair/</a>

#### Zusätzliche Serviceangebote zum Silber 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



• **Hard Drive Retention (HDR):**  
Mit dem optionalen Hard Drive Retention-Service können Sie die defekte Festplatte nach dem Austausch behalten.\*3



• **Docking-Tausch-Service:**  
Mit dem optionalen Docking-Tausch-Service wird auch die Garantie auf Ihren Port Replicator oder dynadock™ verlängert.\*4

\*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 dynabook über.

\*4 Austausch von Docking-Geräten: Wenn Sie ein Docking-Gerät als schadhafte 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.