



## Servizio di assistenza Platinum

### Servizio eccellente per prestazioni straordinarie.

Il servizio di assistenza Platinum di Toshiba è la soluzione di livello superiore per garantire l'operatività aziendale. Comprende una serie esclusiva di servizi per la gestione delle interruzioni in maniera rapida ed efficace.

Nel caso in cui sia necessario riparare un dispositivo, ricevi una risposta immediata per risolvere il problema e, se necessario, Toshiba invierà sul posto un tecnico qualificato entro un giorno lavorativo \*1. Grazie all'eccellente assistenza on-site, la tua operatività non sarà intralciata.

Per ottenere un servizio di assistenza Platinum su misura, un account manager dedicato e un portale di assistenza personalizzato ti consentono di tenere traccia di tutte le tue risorse mobili. L'assistenza dedicata comprende diagnosi remota per segnalare lo stato dei dispositivi in modo da consentirti di ridurre in maniera proattiva il rischio di interruzioni.

#### Specifiche del servizio

Descrizione del servizio	<p>Il servizio include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servizio On-site:</b> successivamente alla diagnosi telefonica, Toshiba invierà sul posto un tecnico qualificato, solitamente entro la fine del giorno lavorativo successivo*1 (limite orario massimo per la registrazione della richiesta di assistenza: ore 15 locali)</li> <li>• Un <b>Servizio di conservazione dell'hard disk</b> per conservare l'hard disk difettoso nel caso in cui sia necessario sostituirlo*2</li> <li>• Un <b>Portale di assistenza alle aziende</b> dedicato con informazioni sulle risorse e dove è possibile registrare le richieste di assistenza, comprese informazioni sullo stato delle richieste all'interno dell'azienda</li> <li>• Accesso diretto al <b>centro di assistenza professionale Toshiba</b></li> <li>• Un <b>account manager</b> dedicato per l'assistenza</li> <li>• <b>Report sulle prestazioni mensili</b> (se richiesto)</li> </ul>
Offerta del servizio	Servizio di assistenza Platinum per 3 anni, comprensivo della conservazione dell'hard disk e del portale di assistenza alle aziende (PSUP123EU-V)
Periodo di acquisto	Può essere acquistato entro 90 giorni dalla data di acquisto del prodotto Toshiba.
Compatibilità	Compatibile con Toshiba Satellite Pro, Tecra e Portégé.
Copertura nel paese	Disponibile in Arabia Saudita, Austria, Bahrain, Belgio, Bulgaria, Croazia, Danimarca, Egitto, Emirati Arabi Uniti, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Giordania, Grecia, Irlanda, Israele, Italia, Kenia, Kuwait, Lettonia, Libano, Lituania, Lussemburgo, Nigeria, Norvegia, Oman, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Qatar, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Sud Africa, Svezia, Svizzera, Turchia e Ungheria. La disponibilità della risposta entro il successivo giorno lavorativo è subordinata all'Accordo sul livello del servizio del rispettivo Paese. Può essere verificata nei termini e condizioni del servizio all'interno della sezione Copertura nel paese.
Attivazione	Il servizio deve essere attivato entro 30 giorni dalla data di acquisto. Per attivare il servizio, è necessario eseguire la registrazione online all'indirizzo servizi-registrazione.toshiba.it.
Come ottenere il servizio	Visitare il sito <a href="http://toshiba.eu/asp-locator">toshiba.eu/asp-locator</a> per informazioni sui contatti aggiornati del Toshiba Support Centre o del centro di assistenza autorizzato locale. Il Toshiba Support Center è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 ora locale, ad esclusione dei giorni festivi.
Easy Care/Unità sostituibili dall'utente	Alcuni componenti possono essere facilmente sostituiti dall'utente in maniera autonoma (unità sostituibili dall'utente). In questo caso, quando possibile, Toshiba si impegna a spedire l'unità sostitutiva entro un giorno lavorativo.

#### Al servizio di assistenza Platinum è possibile aggiungere servizi supplementari



- **Servizio di sostituzione della batteria:** Aggiungi un servizio di sostituzione della batteria supplementare per estendere la garanzia della batteria. Al termine della garanzia standard della batteria, potrai usufruire della sostituzione gratuita.\*3 3 anni di servizio di assistenza Platinum, comprensivo della conservazione dell'hard disk, sostituzione della batteria e portale di assistenza per le aziende (PSUP123EU-VBY)



- **Servizio di sostituzione dell'unità di docking:** Aggiungi un servizio di sostituzione dell'unità di docking supplementare che comprende anche l'estensione della garanzia del tuo Toshiba Port Replicator o dynadock™.\*4 3 anni di servizio di assistenza Platinum, comprensivo della conservazione dell'hard disk, sostituzione dell'unità di docking e portale di assistenza alle aziende (PSUP123EU-VDS)

\*1 La risposta entro il successivo giorno lavorativo è subordinata alla disponibilità dei componenti e all'Accordo sul livello del servizio.

\*2 Conservazione dell'hard disk: l'hard disk rimane di proprietà dell'utente ma non è coperto dal servizio di assistenza. Eventuali prodotti e componenti aggiuntivi, nonché gli hard disk supplementari sostituiti entro i termini della garanzia, diverranno di proprietà di Toshiba.

\*3 Sostituzione della batteria: UNA sostituzione gratuita alla scadenza della garanzia standard della batteria (1 anno), se la capacità della batteria è inferiore al 50%. La capacità residua della batteria può essere verificata tramite il programma preinstallato PC Health Monitor. Se l'unità può essere sostituita autonomamente, la batteria sostitutiva verrà spedita direttamente all'utente.

\*4 Sostituzione dell'unità di docking: quando si richiede assistenza per un'unità di docking difettosa, il prodotto verrà sostituito con un'unità di docking nuova o rigenerata avente le stesse prestazioni dei prodotti nuovi. Se richiesto da Toshiba, l'utente dovrà inoltre restituire l'unità di docking difettosa, a spese di Toshiba. Nel caso in cui l'unità di docking non venga ricevuta da Toshiba entro quindici (15) giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'unità nuova o rigenerata, all'utente verrà addebitato il valore al dettaglio dell'unità di docking sostituita.