



Service sur site Gold

Vous avez besoin d'aide immédiatement ? Nous sommes à votre disposition.

La gestion de la qualité d'un parc important d'appareils mobiles est essentielle aux performances d'une entreprise. Des temps d'interruption réduits augmentent la productivité de vos collaborateurs mobiles. C'est la raison pour laquelle il est important de gérer les risques liés à la mobilité de manière proactive.

Grâce au service sur site Gold, vous avez la garantie que toutes les mesures possibles ont été prises pour que vos collaborateurs puissent continuer à travailler dans de bonnes conditions, car il vous aide à gérer dans les meilleurs délais les interruptions inévitables. En cas de problème, vous bénéficiez d'une assistance téléphonique dédiée qui comprend le diagnostic à distance. Si le problème ne peut pas être résolu par téléphone, un professionnel Toshiba/dynabook certifié se déplace afin de réparer l'appareil sur site au cours du jour ouvrable suivant.*1

Par ailleurs, le service sur site Gold comprend également une extension de garantie et vous permet d'ajouter d'autres services pouvant couvrir le remplacement de la batterie ou de la station d'accueil après l'expiration de la garantie de ces accessoires. Vous avez également la possibilité de conserver votre disque dur défectueux au cas où vous auriez besoin de le remplacer.

Caractéristiques du service

Description du service	Ce service est un service de réparation réservé au matériel. Il comprend un diagnostic par téléphone visant à déterminer la défaillance de votre matériel Toshiba/dynabook. Si une réparation s'avère nécessaire, dynabook enverra un ingénieur certifié à votre adresse d'ici la fin du jour ouvrable suivant*1. Le temps de réponse le jour ouvrable suivant correspond au temps qui s'écoule entre le moment où le Centre de support est informé du problème et l'arrivée de l'ingénieur certifié Toshiba/dynabook sur votre site. Veuillez noter que, pour pouvoir bénéficier du service de réparation sur site avec réponse le jour ouvrable suivant, vous devez en faire la demande auprès du Centre de support avant 15 h 00 heure locale.
Offre de services	Service sur site Gold pendant 3 ans avec extension de la garantie – EMEA (GONS103EU-V). Service sur site Gold pendant 4 ans avec extension de la garantie – EMEA (GONS104EU-V).
Période d'achat	Peut être acheté au cours des 90 jours qui suivent l'acquisition de votre produit.
Compatibilité	Compatible avec les Satellite Pro, Tecra et Portégé.
Couverture par pays	Disponible dans les pays suivants : Afrique du Sud, Allemagne, Arabie saoudite, Autriche, Bahreïn, Belgique, Croatie, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Jordan, Koweït, Lettonie, Liban, Lituanie, Luxembourg, Norvège, Oman, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Qatar, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie. La disponibilité de la réponse le jour ouvrable suivant est assujettie à l'accord de niveau de service du pays concerné. Vous trouverez ces informations dans la section Couverture par pays des conditions générales du service.
Activation	Doit être activé dans les 30 jours qui suivent l'achat. Pour activer votre service, vous devez l'enregistrer en ligne sur fr.dynabook.com/registration .
Obtenir le service	Visitez le site emea.dynabook.com/asp-locator et trouvez les derniers contacts du Centre de support ou votre fournisseur de services agréé local. Le Centre de support est disponible du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00 heure locale, à l'exception des jours fériés.
Easy Care/Unités remplaçables	Certaines pièces peuvent être remplacées facilement par l'utilisateur (unités remplaçables). Si c'est le cas, nous proposerons dans la mesure du possible de vous expédier l'unité de rechange au plus tard le jour ouvrable suivant.
Plus d'informations	fr.dynabook.com/services/onsite-repair

Autres services pouvant être ajoutés au service sur site Gold



- **Service de remplacement de la batterie :**
Ajoutez un service de remplacement de la batterie pour prolonger également la garantie de la batterie. Vous bénéficiez d'un échange gratuit après l'expiration de la garantie standard.*2
Service sur site Gold pendant 3 ans avec remplacement de la batterie - EMEA (GOS103EU-VBY)



- **Service de conservation du disque dur :**
Ajoutez le service de conservation du disque dur et gardez votre disque dur défectueux au cas où vous devriez le remplacer.*3
Service sur site Gold pendant 3 ans avec conservation du disque dur - EMEA (GONH103EU-V)



- **Service de remplacement de la station d'accueil :**
Ajoutez un service de remplacement de la station d'accueil pour prolonger également la garantie du réplicateur de port du dynadock™.*4
Service sur site Gold pendant 3 ans avec service de remplacement de la station d'accueil - EMEA (GOS103EU-VDS)

*1 La réponse le jour ouvrable suivant dépend de la disponibilité des pièces et des accords de niveau de service.

*2 Remplacement de la batterie : UN échange gratuit après l'expiration de la période de garantie standard de la batterie (1 an), si la capacité de la batterie est inférieure à 50 %. La capacité restante de la batterie peut être vérifiée dans le logiciel préinstallé de surveillance de l'état de l'ordinateur. Si la pièce peut être remplacée par l'utilisateur, la batterie de rechange sera expédiée.

*3 Conservation du disque dur : Le disque dur reste votre propriété, mais ne pourra plus bénéficier d'un support continu. Tout produit et composant supplémentaire, de même que les disques durs supplémentaires remplacés dans le cadre de cette garantie, deviendront la propriété de dynabook.

*4 Remplacement de la station d'accueil : Lorsque vous déclarez une station d'accueil comme étant défectueuse, vous recevez une nouvelle station d'accueil ou une station d'accueil remise à neuf, aux performances équivalentes à celles des nouveaux produits. Sur demande de dynabook, la station d'accueil défectueuse doit être renvoyée à dynabook aux frais de dynabook. Si la station d'accueil défectueuse n'est pas reçue par dynabook dans les quinze (15) jours ouvrables qui suivent la réception par le client de la nouvelle station d'accueil ou de la station d'accueil remise à neuf, la valeur à la revente de la station d'accueil remplacée sera facturée au client.