



Service de support Platinum

Service maximum pour des performances optimales.

Le service de support Platinum de dynabook est la solution optimale qui permet à votre entreprise de rester opérationnelle. Il comprend en exclusivité différents services visant à gérer les interruptions dans les meilleurs délais et avec la plus grande efficacité.

Si un appareil doit être réparé, vous obtenez une réponse immédiate qui vous permet de résoudre le problème et, si nécessaire, Toshiba/dynabook envoie un professionnel certifié sur votre site afin de réparer l'appareil sous 24 heures (jour ouvrable) ^{*1}. Grâce au support maximum réalisé sur site, vous redevenez opérationnel dans les meilleurs délais.

Pour que le support Platinum soit parfaitement adapté à vos besoins, un gestionnaire de compte dédié et un portail de support personnalisé vous permettent d'effectuer le suivi de tous vos appareils mobiles. Le support dédié comprend des diagnostics distants qui indiquent le statut des appareils et vous permettent de réduire de manière proactive les risques d'interruption.

Caractéristiques du service

Description du service	<p>Ce service inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service sur site : Après le diagnostic téléphonique, dynabook enverra un ingénieur certifié à votre adresse avant la fin du jour ouvrable suivant^{*1} (heure limite de dépôt du dossier d'intervention : 15 h 00 heure locale) • Service de conservation du disque dur permettant de garder votre disque dur défectueux au cas où vous devriez le remplacer^{*2} • Portail de support dédié aux entreprises, c'est-à-dire à vous et à vos données. Vous pouvez y consulter vos demandes de service, ainsi que leur statut • Accès direct à notre centre de support professionnel • Gestionnaire de compte dédié • Rapports de performances mensuels (si nécessaire)
Offre de services	Service de support Platinum pendant 3 ans avec conservation du disque dur et accès au portail de support dédié aux entreprises (PSUP123EU-V).
Période d'achat	Peut être acheté au cours des 90 jours qui suivent l'acquisition de votre produit Toshiba/dynabook.
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	Le service 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 dynabook ou votre fournisseur de services agréé local. Le Centre de support dynabook 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.

Autres services pouvant être ajoutés au service de support Platinum



- **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.^{*3} Service de support Platinum pendant 3 ans avec conservation du disque dur, remplacement de la batterie et accès au portail de support dédié aux entreprises



- **Service de remplacement de la station d'accueil :** 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 ou du dynadockTM.^{*4} Service de support Platinum pendant 3 ans avec conservation du disque dur, remplacement de la station d'accueil et portail de support dédié aux entreprises - EMEA

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

^{*2} 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.

^{*3} 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 vous sera expédiée.

^{*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.