



## Serviço de reparação Gold no local

Necessita de ajuda imediata? Está mesmo ao virar da esquina.

A gestão da qualidade de um grande conjunto de dispositivos móveis é essencial para a excelência operacional. Quanto menor for o tempo de inatividade maior será a produtividade da sua força de trabalho móvel, motivo pelo qual é fundamental fazer uma gestão proativa dos riscos da mobilidade.

Com o serviço de reparação Gold no local, tem a certeza de que adotou todas as medidas possíveis para assegurar a boa atividade da sua força de trabalho, dado que o ajuda a lidar imediatamente com perturbações inevitáveis. Sempre que ocorre um problema, obtém assistência telefónica, incluindo diagnóstico remoto. Caso o problema do serviço não possa ser resolvido por telefone, a Toshiba/dynabook enviará um técnico certificado para reparar o dispositivo no local, até ao dia útil seguinte.<sup>\*1</sup>

Além disso, o serviço de reparação Gold no local inclui uma extensão de garantia e permite-lhe juntar serviços adicionais que abrangem a substituição da bateria ou do dispositivo de ancoragem, após o fim da validade das respetivas garantias, e a retenção da unidade de disco rígido defeituosa, caso necessite de ser substituída.

### Especificações do serviço

Descrição do serviço	Este serviço é um serviço de reparação de hardware e inclui um diagnóstico por telefone para determinar a falha no hardware Toshiba/dynabook. Caso seja necessária uma reparação, a dynabook enviará um técnico certificado da Toshiba/dynabook ao local até ao final do dia útil seguinte <sup>*1</sup> . O tempo de resposta no dia útil seguinte é definido como o período entre a notificação do problema ao centro de atendimento e a chegada ao local do técnico certificado da Toshiba/dynabook. Tenha em atenção que, para ser elegível para o serviço de reparação com resposta no dia útil seguinte, o pedido de assistência tem de ser registado no centro de atendimento antes das 15h, hora local.
Oferta de Serviços	3 anos de serviço de reparação Gold no local incluindo extensão de garantia – EMEA (GONS103EU-V) . 4 anos serviço de reparação Gold no local incluindo extensão de garantia – EMEA (GONS104EU-V).
Período de compra	Pode ser adquirido nos 90 dias após a aquisição do produto Toshiba/dynabook.
Compatibilidade	Compatível com Satellite Pro, Tecra e Portégé.
Países abrangidos	Disponível nos seguintes países: África do Sul, Alemanha, Arábia Saudita, Áustria, Bahrein, Bélgica, Bulgária, Catar, Croácia, Dinamarca, Egito, Emirados Árabes Unidos, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Irlanda, Israel, Itália, Jordânia, Koweit, Letónia, Líbano, Lituânia, Luxemburgo, Nigéria, Noruega, Omã, Países Baixos, Polónia, Portugal, Quênia, Reino Unido, República Checa, Roménia, Suécia, Suíça e Turquia. A disponibilidade da resposta no dia útil seguinte está sujeita ao Contrato de Nível de Serviço do respetivo país. Tal pode ser visto nos termos e condições do serviço na secção Cobertura de países.
Ativação	Tem de ser ativado nos 30 dias após a aquisição do produto. Para ativar o seu serviço, deve efetuar o respetivo registo online em <a href="http://toshiba.pt/registo">toshiba.pt/registo</a> .
Obter o serviço	Visite a página <a href="http://toshiba.eu/asp-locator">toshiba.eu/asp-locator</a> onde encontrará os contactos mais recentes do centro de atendimento ou do respetivo fornecedor de serviços autorizado. O centro de atendimento está disponível de segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas, hora local, exceto nos dias feriados.
Manutenção fácil / Unidades Substituíveis pelo Cliente (CRU)	Existem determinadas peças que podem ser facilmente substituídas pelo próprio utilizador (Unidades Substituíveis pelo Cliente = CRU). Se assim for, sempre que possível, disponibilizar-nos-emos para enviar a unidade de substituição ao cliente no dia útil seguinte.
Mais informações	<a href="http://toshiba.pt/services/onsite-repair">toshiba.pt/services/onsite-repair</a>

### Outras variantes do serviço de reparação Gold no local



• **Serviço de substituição de bateria:**  
Opte por um serviço de substituição de bateria adicional para alargar também a garantia da bateria. Receberá uma substituição gratuita após o fim da validade da garantia standard da bateria.<sup>\*2</sup>  
3 anos de serviço de reparação Gold no local, incluindo substituição de garantia - EMEA (GONS103EU-VBY)



• **Serviço de retenção da unidade de disco rígido:**  
Opte por um serviço de retenção da unidade de disco rígido adicional e retenha a unidade de disco rígido defeituosa, caso necessite de ser substituída.<sup>\*3</sup>  
3 anos de serviço de reparação Gold no local, incluindo retenção da unidade de disco rígido - EMEA (GONH103EU-V)



• **Serviço de substituição da ancoragem:**  
Opte por um serviço de substituição da ancoragem adicional para alargar também a garantia do replicador de portas dynadock™.<sup>\*4</sup>  
3 anos de serviço de reparação Gold no local, incluindo serviço de substituição da ancoragem - EMEA (GONS103EU-VDS)

<sup>\*1</sup> A Resposta no Dia Útil Seguinte está sujeita à disponibilidade das peças e aos Contratos de Nível de Serviço.

<sup>\*2</sup> Substituição de bateria: UMA substituição gratuita após o fim da validade da garantia padrão da bateria (1 ano), se a capacidade da bateria for inferior a 50%. A capacidade da bateria restante pode ser verificada através do PC Health Monitor pré-instalado. Caso a CRU seja aplicável, a bateria de substituição ser-lhe-á enviada.

<sup>\*3</sup> Retenção da unidade de disco rígido: a unidade de disco rígido continua a ser propriedade do cliente, mas não será abrangida por qualquer suporte contínuo. Quaisquer produtos e componentes adicionais, bem como as unidades de disco rígido adicionais substituídas ao abrigo da garantia, tornar-se-ão propriedade da dynabook.

<sup>\*4</sup> Substituição da ancoragem: ao reclamar um dispositivo de ancoragem como defeituoso, ser-lhe-á enviado um dispositivo de ancoragem novo ou retificado que é igual a um produto novo em termos de desempenho. Se solicitado pela dynabook, o dispositivo de ancoragem defeituoso tem de ser devolvido à dynabook que suportará esse encargo. Se o dispositivo de ancoragem defeituoso não for recebido pela dynabook no prazo de quinze (15) dias úteis após a receção do dispositivo de ancoragem novo ou retificado, será cobrado ao cliente o valor de mercado do dispositivo de ancoragem de substituição.