

TOSHIBA ON-SITE NEXT BUSINESS DAY RESPONSE SERVICE

ENGLISH	SERVICE TERMS AND CONDITIONS	2	EN
БЪЛГАРСКИ	ОБЩИ УСЛОВИЯ НА УСЛУГАТА	5	BG
ČESKY	PODMÍNKY SLUŽBY	8	CZ
DANSK	SERVICENS VILKÅR OG BETINGELSER	11	DK
DEUTSCH	SERVICEBEDINGUNGEN	14	DE
EESTI	TEENUSETINGIMUSED	17	EE
ΕΛΛΗΝΙΚΑ	ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	20	GR
ESPAÑOL	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO	23	ES
FRANÇAIS	CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE	26	FR
HRVATSKI	UVJETI I ODREDBE KORIŠTENJA USLUGE	29	HR
ITALIANO	TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO	32	IT
עברית	תנאים והגבלות לשירות	35	IL
LATVISKI	PAKALPOJUMA NOTEIKUMI UN NOSACĪJUMI	38	LV
LIETUVIŲ	PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS	41	LT
MAGYAR	SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK	44	HU
NEDERLANDS	ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN	47	NL
NORSK	VILKÅR	50	NO
POLSKI	WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI	53	PL
PORTUGUÊS	CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO	56	PT
ROMÂNĂ	TERMENI ȘI CONDIȚII PENTRU SERVICE	59	RO
SLOVENČINA	PODMIENKY SLUŽBY	62	SK
SLOVENŠČINA	DOLOČILA IN POGOJI ZA UPORABO STORITVE	65	SL
SRPSKI	ODREDBE I USLOVI USLUGE	68	SR
SUOMI	PALVELUN KÄYTTÖEHDOT	71	FI
SVENSKA	TJÄNSTVILLKOR	74	SE
TÜRKÇE	SERVİS HÜKÜM VE KOŞULLARI	77	TR

> TOSHIBA ON-SITE NEXT BUSINESS DAY RESPONSE SERVICE

> SERVICE DESCRIPTION

This On-site Next Business Day Response Service is a hardware repair service only and includes a telephone diagnosis to determine the failure on your Toshiba hardware. Should a repair be necessary, Toshiba will send a Toshiba Certified Engineer to your location usually by end of next business day subject to parts availability.

The Next Business Day response time is defined as the time from the problem notification to the Support Centre until the on-site arrival of the Toshiba Certified Engineer at your location. Please note that in order to qualify for the Next Business Day Response Service, the service claim must be logged at the Toshiba Support Centre before 3 p.m. local time.

This service applies to Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé, KIRA™ and selected Business Tablets (hereinafter called products). For more product compatibility details, please visit:

toshiba.eu/services

This service upgrades the standard warranty of your Toshiba product with regards to the specified duration, service response level or service content. These terms and conditions therefore apply in addition to the standard warranty terms and conditions and shall prevail in case of conflict.

This service is only available for Toshiba products purchased in Europe.

This service does not affect your statutory rights.

> REGISTRATION & SERVICE ACTIVATION

This service is only valid if purchased within 90 days of procurement of your Toshiba product and must be activated within 30 days after purchase. To activate your service, you must register the product through the following internet website:

toshiba.eu/registration

Please be ready to provide information about this service, your product and user data in order to register.

If your product is not registered at the time you contact the Toshiba Support Center for a service claim, the Next Business Day Response service might not apply.

After registering successfully, you will receive a confirmation e-mail and will be entitled to this service.

This service is only valid for the Toshiba product for which it is registered.

> CUSTOMER REPLACEABLE UNITS (CRU)

Some service parts and accessories are specifically designed for easy customer removal and replacement and are referred to as CRU. If during remote troubleshooting and diagnosis, the Support Centre Agent determines that the repair can be accomplished by yourself, Toshiba will ship both the service part and documentation for the exchange process to you. If requested by Toshiba, the original part will have to be returned to Toshiba. This will be at Toshiba's expense.

> SERVICE LEVEL

Depending on the kind of On-Site Service you have purchased, you are entitled to one of the following Services.

a) Silver On-site

If you have purchased the Silver On-site Next Business Day Response Service a Toshiba Certified Engineer will only be dispatched to repair the defective product on-site if the repair cannot be accomplished by yourself via CRU process.

b) Gold On-site

If you have purchased the Gold On-site Next Business Day Response Service, you can decline a replacement part being sent to you and the Toshiba Support Centre will dispatch a Toshiba Certified Engineer to repair the defective product on-site.

> COUNTRY COVERAGE

a) Local On-site Service

If you have purchased a local On-site Service, it is only available in the country where it was purchased.

b) Regional On-site Service in specific countries

If you have purchased a regional On-site Service in one of the following countries: Bulgaria, Cyprus, Czech Republic, Estonia, Greece, Croatia, Hungary, Israel, Latvia, Lithuania, Malta, Poland, Romania, Serbia, Slovenia, Slovakia and Turkey, it is only available in the country where it was purchased.

The Service in those countries will be provided for Toshiba products located within a 50 km radius of a major city. If a service request is generated for a product located outside the 50 km radius, the service will be provided on a best effort basis. For more information, please visit:

toshiba.eu/services

c) European On-site Service

If you have purchased an European On-site Service, it is available in Austria, Belgium, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Ireland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland and the United Kingdom.

The Service will be provided to Toshiba products located within a 100 km radius of a major city. If a service request is generated for a product located outside the 100 km radius, the service will be provided on a best effort basis.

d) International On-site Service

If you have purchased an International On-site Service, it is available in all the countries listed on the following website:

ios.toshiba.com

Toshiba reserves the right to sub-contract the service to a Toshiba Authorised Service Provider.

> OBTAINING SERVICE

To obtain service in Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Ireland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Switzerland and the United Kingdom, please contact the Toshiba Support Centre under the 00800-Toshcare number:

00800-86742273

To obtain service in Bulgaria, Cyprus, Czech Republic, Estonia, Greece, Croatia, Hungary, Israel, Latvia, Lithuania, Malta, Poland, Romania, Serbia, Slovenia, Slovakia, Sweden and Turkey and countries outside of Europe, please visit the following website to find and contact your local Toshiba Authorised Service Provider:

toshiba-europe.com/asp-locator

The Toshiba Support Center is open on week days between 9 a.m. and 5 p.m. local time, excluding public holidays.

Our Support Centre Agents have been trained and certified to diagnose any hardware problems and provide you with the fastest way to repair your Toshiba product. To help our Support Centre Agents identify the problem and respective replacement parts in the most efficient way, please be ready to provide a description of any failure that you have encountered.

When calling, please also ensure that you have access to your Toshiba system and be ready to provide the serial number and model number found on the reverse side of your Toshiba product.

The On-site Repair might not apply if the problem can be solved by the remote diagnosis.

Should On-site Repair be necessary, Toshiba will send a Certified Engineer to your location by the end of the next business day subject to parts availability. Service levels are response time objectives and may vary depending on location and are not guaranteed.

Toshiba, its Authorised Resellers and Service Providers reserve the right to request a proof of purchase (e.g. a paid and dated invoice from the Authorised Reseller) stating model and serial number, before accepting any service claim.

> CUSTOMER OBLIGATIONS

Please ensure that all data on your Toshiba product have been fully backed up before the On-site repair has been performed or before returning your product to your Toshiba Authorised Service Provider in connection with a warranty claim. Remove any confidential, proprietary or personal data and information.

Toshiba is not responsible for damage to or loss of any programs, data or removable storage media, or the restoration or reinstallation of any programs or data.

Toshiba shall not be liable for loss of profits or any consequential loss, loss of data, loss of software or the cost of software reconfiguration.

Toshiba reserves the right to invoice you for the logistic expenses if you were not available on the repair date and location agreed.

> PARTS AND MATERIALS

Toshiba will, at its option, repair or replace the product or any parts covered by the standard warranty by new or refurbished parts free of charge during the whole service period, except batteries. The warranty for batteries is limited to 1 year due to the nature of the item, unless your purchased Service also includes a Battery Replacement Service option. A detailed description can be found in the section 'Additional Service options'.

Any product or component repaired or replaced under this service shall be covered for the remainder of the warranty period applying to the product or component, or for three months, whichever is longer. All products and components that have been replaced under warranty shall become Toshiba's property.

If replacement of the keyboard is required, only English language keyboards or keyboards in the native language of the country where service is provided, if available, will be provided.

> SERVICE LIMITATIONS

This service only covers parts and labour and does not apply to any failure or defect attributable to any extrinsic cause, accidental damage, improper use, transportation, wear and tear, viruses, use of non-Toshiba components or software, modification, adaptation, improper installation, improper maintenance, fixes of software or neglect.

This service does not apply to any software whatsoever. Should the repair of the product be related to a cause not covered by this service, Toshiba reserves the right to charge you for parts, labour and expenses.

This service and the standard warranty do not apply if failure of the product or component has resulted from service, maintenance or repair other than by a Toshiba Authorised Reseller or Authorised Service Provider, or if the product or component labels/serial numbers have been altered or obscured.

If a failure of the hardware has already occurred prior to purchase of the service, this service will not cover the existing failure.

Accessories are not covered under this service, unless your purchased Service also applies to Toshiba Docking Devices. In this case, please refer to the additional terms and conditions mentioned in section 'Additional Service options'. Please contact your local Toshiba reseller in case of any failure.

Please refer to the standard warranty terms and conditions delivered with your product for further information about the warranty exclusions.

> ADDITIONAL SERVICE OPTIONS

In case you are entitled to one or more of the following Additional Service options, the following terms and conditions apply:

a) Hard Drive Retention

Depending on the duration of the On-site Service under which you have purchased the Hard Drive Retention Service option, you will be entitled to retain the defective hard drive, should it need to be replaced within the service period. The hard drive remains your property, but will not be eligible for any ongoing support. Any additional products and components, as well as additional hard drives replaced under warranty, shall become the property of Toshiba.

Should the hard drive be subject to a product recall, this service will no longer cover the hard drive and it will have to be returned to Toshiba.

b) Battery Replacement Service

Depending on the duration of the On-site Service under which you have purchased the Battery Replacement Service option, the warranty of your battery will be extended accordingly. During this period of time you are entitled to one Battery Replacement claim after the Standard Warranty of your battery has expired.

This service is only valid if the battery capacity is less than 50 %. Before making your service claim, you must download, install and run a diagnostic tool provided by Toshiba to determine the remaining battery capacity.

Your Toshiba Authorised Service Provider is obliged to check the remaining battery capacity after receiving your product. Should the Authorised Service Provider determine that the battery capacity is more than 50 %, the Authorised Service Provider reserves the right to provide a quotation for parts, labour and expenses.

c) Toshiba Docking Devices

Depending on the duration of the On-site Service under which you have purchased the Docking Device Service option, the warranty of your Docking Device will be extended accordingly.

When claiming a Docking Device as defective, a new or refurbished Docking Device that is equal to new products in performance will be sent to you. If requested by Toshiba, the defective Docking Device has to be returned to Toshiba at Toshiba's expense. In the event that the defective Docking Device is not received by Toshiba within fifteen (15) working days following receipt of the new or refurbished Docking Device, you will be charged the retail value of the replaced Docking Device.

УСЛУГА НА МЯСТО ОТ TOSHIBA НА СЛЕДВАЩИЯ РАБОТЕН ДЕН

ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

Услугата на място на следващия работен ден се отнася само за сервизно обслужване на хардуера и включва диагностика по телефона с цел определяне на неизправността с устройството от Toshiba. Ако е необходим ремонт, Toshiba ще изпрати сертифициран инженер при вас, обикновено до края на следващия работен ден, в зависимост от наличността на части.

Времето на реакция „На следващия работен ден“ се определя от момента на уведомяване на центъра по поддръжка за проблема до пристигането на сертифициран инженер на място при вас. Имайте предвид, че за да отговаря на изискванията за услугата за ремонт на място на следващия работен ден, искът за обслужване трябва да бъде регистриран в центъра за поддръжка на Toshiba преди 15:00 местно време.

Тази услуга важи за Satellite Pro, Tecra, Portégé, KIRA™ и избрани бизнес таблети на Toshiba (наречени по-долу продукти). За повече подробности за съвместимостта на продуктите посетете:

toshiba.bg/services

Тази услуга разширява стандартната гаранция на вашия продукт от Toshiba по отношение на нейния срок, бързина на реакция и обслужване. Следователно тези общи условия важат в допълнение към условията в стандартната гаранция и в случай на конфликт имат приоритет.

Тази услуга е налична само за продукти на Toshiba, закупени в Европа.

Тази услуга не оказва влияние на законните ви права.

РЕГИСТРАЦИЯ И АКТИВИРАНЕ НА УСЛУГАТА

Тази услуга е валидна само ако е закупена до 90 дни от покупката на продукта на Toshiba и трябва да се активира в рамките на 30 дни след нея. За да я активирате, трябва да регистрирате продукта на следния уеб сайт в интернет:

toshiba.eu/registration/bg

Имайте готовност да предоставите информация за тази услуга, за продукта си, както и потребителските си данни, за да се регистрирате.

Ако продуктът ви не е регистриран към момента, когато се свързвате с центъра за поддръжка на Toshiba с иск за обслужване, услугата за ремонт на следващия работен ден може да не важи.

След успешна регистрация ще получите имейл за потвърждение и ще имате право да използвате услугата.

Тази услуга е валидна единствено за продукта на Toshiba, за който е регистрирана.

СМЕНЯЕМИ КЛИЕНТСКИ КОМПОНЕНТИ (СКК)

Някои резервни части и аксесоари са специално проектирани така, че да могат да се демонтират и сменят лесно от клиента, и се наричат СКК. Ако по време дистанционно отстраняване на неизправности и диагностика представителят на центъра за поддръжка определи, че ремонтът може да се извърши от вас, Toshiba ще ви изпрати резервната част и документация за процедурата по смяна. При поискване оригиналната част трябва да се върне на Toshiba. Разноските за това ще се поемат от Toshiba.

НИВО НА УСЛУГАТА

В зависимост от типа на услугата за ремонт на място, която сте закупили, имате право на една от следните услуги.

а) Сребърна услуга на място

Ако сте закупили сребърната услуга на място на следващия работен ден, сертифициран инженер на Toshiba ще бъде изпратен да ремонтира неизправния продукт на място, само ако ремонтът не може да бъде извършен от вас чрез процедурата за СКК.

б) Златна услуга на място

Ако сте закупили златна услуга на място на следващия работен ден, можете да откажете да ви бъде изпратена резервна част и от центъра за поддръжка на Toshiba ще изпратят сертифициран инженер на Toshiba, който да ремонтира неизправния продукт на място.

ПОКРИТИЕ В СТРАНИТЕ

а) Местна услуга с ремонт на място

Ако сте закупили местна услуга с ремонт на място, тя се предлага само в държавата, където е била закупена.

б) Регионална услуга с ремонт на място в определени държави

Ако сте закупили регионална услуга с ремонт на място в една от следните държави: България, Гърция, Естония, Израел, Кипър, Литва, Латвия, Малта, Полша, Румъния, Словакия, Словения, Сърбия, Турция, Унгария, Хърватска и Чешката република, тя се предлага само в държавата, където е била закупена.

Услугата в тези държави ще се предлага за продукти от Toshiba, които се намират в радиус от 50 км от голям град. Ако бъде получена заявка за обслужване за продукт, намиращ се извън този радиус, обслужването ще бъде предоставено въз основа на максимално положени усилия. За повече информация посетете:

toshiba.bg/services

в) Услуга с ремонт на място за Европа

Ако сте закупили услуга за ремонт на място за Европа, тя се предлага в Австрия, Белгия, Германия, Гърция, Дания, Ирландия, Испания, Италия, Люксембург, Нидерландия, Норвегия, Полша, Португалия, Финландия, Франция, Чешката република, Швеция и Швейцария.

Услугата ще се предлага за продукти от Toshiba, които се намират в радиус от 100 км от голям град. Ако бъде получена заявка за обслужване за продукт, намиращ се извън този радиус, обслужването ще бъде предоставено въз основа на максимално положени усилия.

г) Международна услуга с ремонт на място

Ако сте закупили международна услуга за ремонт на място, тя се предлага във всички държави, посочени на следния уеб сайт:

ios.toshiba.com

Toshiba си запазва правото да възложи обслужването на подизпълнител – оторизиран сервиз на Toshiba.

➤ ПОЛУЧАВАНЕ НА УСЛУГАТА

За да получите услугата в Австрия, Белгия, Германия, Дания, Ирландия, Испания, Италия, Люксембург, Нидерландия, Норвегия, Обединеното кралство, Португалия, Финландия, Франция и Швейцария, се свържете с центъра за поддръжка на Toshiba на номер 00800-Toshcare:

00800-86742273

За да получите услугата в България, Гърция, Естония, Израел, Кипър, Литва, Латвия, Малта, Полша, Румъния, Словакия, Словения, Сърбия, Турция, Унгария, Хърватска, Чешката република, Швеция и държави извън Европа, посетете следния уеб сайт, за да намерите и да се свържете с местния оторизиран сервиз на Toshiba:

toshiba-europe.com/asp-locator

Центърът за поддръжка на Toshiba работи в работни дни от 9:00 до 17:00 ч. местно време с изключение на официалните неработни дни.

Нашите представители по поддръжката са обучени и имат съответната подготовка да диагностицират всякакви хардуерни проблеми и да ви предложат най-бързия начин за ремонт на вашия продукт от Toshiba. За да помогнете на представителите на центъра за поддръжка да установят проблема и съответно необходимите резервни части по най-ефективния начин, бъдете готови да предоставите описание на възникналата неизправност.

Когато се обаждате, задължително трябва да имате достъп до системата си от Toshiba и да имате готовност да предоставите серийния номер и модела, които се намират от долната страна на продукта от Toshiba.

Ремонтът на място може да не се приложи, ако проблемът може да се разреши с помощта на отдалечена диагностика.

Ако е необходим ремонт на място, Toshiba ще изпрати сертифициран инженер при вас до края на следващия работен ден в зависимост от наличността на части. Нивата на услугата зависят от времето на реакция, могат да се различават според местоположението и не са гарантирани.

Toshiba, нейните оторизирани риселъри и сервизи си запазват правото да изискват доказателство за покупката (например платена фактура със съответната дата от оторизирания риселър), в която са посочени моделът и серийният номер, преди да приеме каквито и да е искове, свързани с услугата.

➤ ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

Уверете се, че всички данни на продукта ви от Toshiba са напълно архивирани, преди да бъде извършен ремонтът на място или преди да изпратите продукта си до оторизиран сервиз на Toshiba във връзка с гаранционен иск. Отстранете всякакви поверителна или лична информация или данни за право на собственост.

Toshiba не носи отговорност за щети или загуби на програми, данни или преносими носители за съхранение, нито за възстановяването или преинсталирането на програми или данни.

Toshiba не носи отговорност за нереализирани ползи или косвени загуби, загуба на данни, софтуер или разходи за повторно конфигуриране на софтуер.

Toshiba си запазва правото да ви таксува за транспортните разходи, ако не сте били на уговорените дата и място за ремонт.

➤ ЧАСТИ И МАТЕРИАЛИ

Toshiba по свое усмотрение ще ремонтира или замени безплатно продукта или негови части, обхванати от стандартната гаранция, с нови или обновени части, през целия период на обслужване с изключение на батериите. Гаранцията за батериите е ограничена до 1 година поради естеството на този компонент, освен ако не сте закупили услуга, обхващаща опцията за замяна на батерията. Подробно описание може да се намери в раздела "Опции за допълнителни услуги".

Всеки продукт или компонент, ремонтиран или заменен по силата на тази услуга, ще бъде обхванат от остатъка от гаранционния срок, който важи за съответния продукт или компонент или за три месеца в зависимост от това, кой от двата периода е по-дълъг. Всички продукти и компоненти, заменени по силата на тази гаранция, стават собственост на Toshiba.

Ако е необходима замяна на клавиатурата, ще се предоставят клавиатури на английски език или такива на езика на държавата, където е осигурено обслужването, в зависимост от наличността.

➤ ОГРАНИЧЕНИЯ НА УСЛУГАТА

Тази услуга обхваща само частите и труда и не важи за повреди или дефекти поради неприсъща причина, случайна повреда, неправилна употреба, транспорт, износване, вируси, използване на компоненти и софтуер, които не са на Toshiba, изменение, приспособяване, неправилно инсталиране, неправилна поддръжка, корекции на софтуер или небрежност.

Тази услуга не важи за каквото и да е софтуер. Ако ремонтът на продукта е свързан с причина, която не е обхваната от настоящата услуга, Toshiba си запазва правото да Ви таксува за части, труд и разходи.

Настоящата услуга и стандартната гаранция няма да важат, ако е налице повреда на продукта или на съответен компонент в резултат на обслужване, поддръжка или ремонт, извършени от лице, което не е оторизиран риселър или оторизиран сервиз на Toshiba, или ако етикетите/серийните номера на продукта или компонента са били променени или скрити.

Ако повредата на хардуера е възникнала преди закупуването на услугата, тя няма да обхване тази съществуваща повреда.

Акcesoарите не са обхванати от тази услуга, освен ако закупената от вас услуга не се отнася и за докинг устройства на Toshiba. В такъв случай прегледайте допълнителните правила и условия, упоменати в раздела "Опции за допълнителни услуги". Свържете се с местния риселър на Toshiba в случай на повреда.

Прегледайте общите условия на стандартната гаранция, предоставени с продукта, за допълнителна информация за изключенията на гаранцията.

➤ ОПЦИИ ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

Ако имате право на една или повече от опциите за допълнителни услуги по-долу, важат следните правила и условия:

а) Запазване на твърдия диск

В зависимост от продължителността на услугата за ремонт на място, при която сте закупили опцията за услуга за запазване на твърдия диск, ще имате право да запазите неизправния твърд диск, ако се наложи замяна в рамките на гаранционния срок. Твърдият диск остава ваша собственост, но няма да имате право на последваща поддръжка. Всички допълнителни продукти и компоненти, както и допълнителните твърди дискове, заменени по силата на гаранцията, стават собственост на Toshiba.

Ако твърдия диск подлежи на изтегляне от пазара на продукти, тази услуга няма да покрива твърдия диск и той трябва да бъде върнат на Toshiba.

б) Услуга за замяна на батерия

В зависимост от продължителността на услугата за ремонт на място, при която сте закупили опцията за услуга за замяна на батерията, гаранцията на батерията ви ще бъде съответно удължена. През този период имате право на едно заявление за смяна на батерията след изтичането на стандартната гаранция на батерията.

Услугата е валидна само ако капацитетът на батерията е под 50 %. Преди да подадете иска си за обслужване, трябва да изтеглите, инсталирате и стартирате инструмент за диагностика, предоставен от Toshiba, за да определите оставащия капацитет на батерията.

Местният оторизиран сервиз на Toshiba е задължен да провери оставащия капацитет след получаването на продукта. Ако оторизираният сервиз установи, че капацитетът на батерията е над 50 %, той запазва правото да даде оферта за части, труд и разноски.

в) Докинг устройства на Toshiba

В зависимост от продължителността на услугата с ремонт на място, с която сте закупили опцията за услуга за докинг устройства, гаранцията на батерията ви ще бъде съответно удължена.

Когато направите рекламация за дефектно докинг устройство, ще ви бъде изпратено ново или подновено такова, отговарящо по характеристики на новите продукти. Ако Toshiba поиска това, дефектното докинг устройство трябва да й бъде върнато за нейна сметка. В случай че Toshiba не получи дефектното докинг устройство до петнадесет (15) работни дни след получаването на новото или подновено докинг устройство, ще трябва да заплатите замененото устройство по цени на дребно.

> ÚROVEŇ SLUŽBY

V závislosti na typu zakoupené služby provedení opravy u zákazníka máte nárok na některou z následujících služeb.

a) Servis u zákazníka úrovně Silver

Pokud jste zakoupili servis u zákazníka s odezvou do druhého pracovního dne úrovně Silver, bude autorizovaný technik společnosti Toshiba odeslán k opravě vadného produktu u zákazníka pouze tehdy, pokud opravu nemůže provést zákazník sám v rámci procesu CRU (jednotky vyměnitelné zákazníkem).

b) Servis u zákazníka úrovně Gold

Pokud jste zakoupili servis u zákazníka s odezvou do druhého pracovního dne úrovně Gold, můžete odmítnout návrh na odeslání náhradní součásti a středisko podpory společnosti Toshiba vyšle autorizovaného technika společnosti Toshiba, který provede opravu vadného produktu u zákazníka.

> ZEMĚ, V NICHŽ JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA

a) Místní služba provedení opravy u zákazníka

Pokud jste zakoupili místní službu provedení opravy u zákazníka, je služba dostupná pouze v zemi, ve které byla zakoupena.

b) Regionální služba provedení opravy u zákazníka v určitých zemích

Pokud jste zakoupili regionální službu provedení opravy u zákazníka v některé z těchto zemí: Bulharsko, Česká republika, Estonsko, Chorvatsko, Izrael, Kypr, Litva, Lotyšsko, Maďarsko, Malta, Polsko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Srbsko a Turecko, je tato služba dostupná pouze v zemi, ve které byla zakoupena.

Služba je v těchto zemích poskytována pro produkty od společnosti Toshiba v okruhu 50 km od velkých měst. Bude-li vygenerována žádost o opravu produktu nacházejícího se mimo okruh 50 km, bude služba poskytnuta, jak to bude možné. Další informace najdete na webu:

toshiba-czech.com/services

c) Evropská služba provedení opravy u zákazníka

Pokud jste zakoupili evropskou službu provedení opravy u zákazníka, je služba dostupná v Belgii, České republice, Dánsku, Finsku, Francii, Irsku, Itálii, Lucembursku, Německu, Nizozemsku, Norsku, Polsku, Portugalsku, Rakousku, Řecku, Španělsku, Švédsku, Švýcarsku, Turecku, Velké Británii a Nizozemsku. Služba je dostupná v zemích: AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, FR, GB, GR, HU, IE, IT, JP, KR, LT, LU, LV, NL, NO, PL, PT, RO, SE, SI, SK, TR, UK. Služba není dostupná v: AU, CA, CN, HK, IN, ID, IL, IS, IT, JP, KR, MX, NZ, PH, SG, TH, TW, US, VN.

d) Mezinárodní služba provedení opravy u zákazníka

Pokud jste zakoupili mezinárodní službu provedení opravy u zákazníka, je služba dostupná ve všech zemích uvedených na následujícím webu:

ios.toshiba.com

Společnost Toshiba si vyhrazuje právo pověřit službami autorizované servisní zastoupení společnosti Toshiba.

> ZÍSKÁNÍ SLUŽBY

Chcete-li službu získat v těchto zemích: Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Lucembursko, Německo, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Spojené království, Španělsko a Švýcarsko, kontaktujte středisko podpory společnosti Toshiba na čísle 00800-Toshicare:

00800-86742273

Chcete-li službu získat v těchto zemích: Bulharsko, Česká republika, Estonsko, Chorvatsko, Izrael, Kypr, Litva, Lotyšsko, Maďarsko, Malta, Polsko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Srbsko, Švédsko a Turecko nebo v zemích mimo Evropu, navštivte následující web, najdete na něm místní autorizované servisní zastoupení společnosti Toshiba a kontaktujte ho:

toshiba-europe.com/asp-locator

Středisko podpory společnosti Toshiba je k dispozici během pracovních dní od 9 do 17 hodin místního času, s výjimkou státních svátků.

Agenti našich středisek podpory jsou vyškoleni a certifikováni, aby dokázali diagnostikovat jakýkoli hardwarový problém s produktem Toshiba a poskytl vám nejrychlejší způsob jeho opravy. Bude třeba, abyste agentům středisek podpory poskytli popis všech zjištěných problémů, čímž jim umožníte nejúčinnějším způsobem určit závadu a odpovídající součásti pro výměnu.

Během telefonického hovoru je nutné, abyste měli přístup ke svému zařízení Toshiba a mohli poskytnout sériové číslo a číslo modelu, jež naleznete na spodní části produktu Toshiba.

Služba provedení opravy u zákazníka nemusí být využita, pokud lze problém vyřešit pomocí vzdálené diagnostiky.

Bude-li nutná oprava u zákazníka, vyšle k vám společnost Toshiba obvykle do konce následujícího pracovního dne (v závislosti na dostupnosti součástí) svého autorizovaného technika. Úrovně služby jsou plánované doby odezvy, mohou se lišit v závislosti na místě a nelze je zaručit.

Společnost Toshiba, její autorizovaní prodejci a servisní zastoupení si vyhrazují právo před přijetím jakékoli žádosti týkající se služby požadovat doklad o nákupu (např. zaplacenou fakturu autorizovaného prodejce s datem), na němž je uvedeno číslo modelu a sériové číslo.

> POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Před provedením opravy u zákazníka nebo před předáním produktu autorizovanému servisnímu zastoupení společnosti Toshiba v souvislosti s uplatněním záruky zajistěte, aby všechna data v produktu Toshiba byla plně zálohována. Odeberte veškerá důvěrná, soukromá nebo osobní data a informace.

Společnost Toshiba neodpovídá za poškození nebo ztrátu jakýchkoli programů, dat nebo vyměnitelných paměťových médií ani za obnovení nebo přeinstalaci jakýchkoli programů či dat.

Společnost Toshiba neodpovídá za ušlý zisk ani následné ztráty, ztráty dat či softwaru ani za výdaje na rekonfiguraci softwaru.

Společnost Toshiba si vyhrazuje právo účtovat vám logistické náklady, pokud jste v dohodnutém termínu opravy nebyli na dohodnutém místě dosažitelní.

> SOUČÁSTI A MATERIÁLY

Společnost Toshiba v průběhu celého období služby dle svého uvážení bezplatně opraví nebo vymění produkt nebo součásti, na které se vztahuje standardní záruka, novými či renovovanými součástmi, s výjimkou baterií. Záruka na baterie je vzhledem k jejich přirozeným vlastnostem omezena na 1 rok, kromě případů, kdy zakoupená služba zahrnuje také službu výměny baterií. Podrobný popis naleznete v části Možnosti dalších služeb.

Na produkt nebo součást, které byly opraveny či vyměněny v rámci této služby, se vztahuje záruka po zbytek záruční doby platné pro daný produkt či součást nebo po dobu tří měsíců – podle toho, která doba je delší. Všechny produkty a součásti vyměněné v rámci záruky se stanou majetkem společnosti Toshiba.

Pokud je nutná výměna klávesnice, budou poskytnuty pouze klávesnice v angličtině nebo klávesnice v místním jazyce země, ve které je služba poskytována, pokud jsou k dispozici.

> OMEZENÍ SLUŽBY

Tato služba pokrývá pouze součásti a práci a nevztahuje se na závady a poruchy způsobené vnějšími příčinami, náhodným poškozením, nesprávným použitím, přepravou, běžným opotřebením, viry, použitím součástí nebo softwaru jiného výrobce než společnosti Toshiba, modifikacemi, úpravami, nesprávnou instalací, nesprávnou údržbou, opravami softwaru nebo nedbalostí.

Tato služba se nevztahuje na naprosto žádný software. Pokud by oprava výrobku souvisela s příčinou, na kterou se tato služba nevztahuje, společnost Toshiba si vyhrazuje právo účtovat vám součásti, práci a výlohy.

Tato služba a standardní záruka neplatí, pokud je závada produktu nebo součásti důsledkem servisního zásahu, údržby nebo opravy provedené jiným subjektem, než je autorizovaný prodejce nebo autorizované servisní zastoupení společnosti Toshiba, nebo pokud jsou změněny nebo nejsou čitelné štítky či sériová čísla produktu nebo součástí.

Pokud k poruše hardwaru došlo již před zakoupením služby, nebude se tato služba na tuto poruchu vztahovat.

Tato služba nepokrývá příslušenství – pokud se ovšem vámi zakoupená služba nevztahuje také na dokovací zařízení společnosti Toshiba. V takovém případě se podívejte na další podmínky uvedené v části Možnosti dalších služeb. V případě jakékoli závady kontaktujte místního prodejce produktů společnosti Toshiba.

Další informace o vyloučení záruky naleznete v podmínkách standardní záruky, jež byly dodány s vaším produktem.

> MOŽNOSTI DALŠÍCH SLUŽEB

V případě, že máte nárok na jednu či více z následujících možností dalších služeb, jsou platné následující podmínky:

a) Ponechání pevného disku zákazníkov

V závislosti na době trvání služby provedení opravy u zákazníka, v jejímž rámci jste zakoupili službu ponechání pevného disku zákazníkov, budete mít nárok na ponechání vadného pevného disku, pokud jej bude nutné vyměnit v průběhu období služby. Pevný disk zůstane vaším vlastnictvím, nebude však předmětem žádné pokračující podpory. Všechny další produkty a součásti vyměněné v rámci záruky, včetně dalších pevných disků, se stanou majetkem společnosti Toshiba.

Pokud by pevný disk patřil mezi produkty stažené z oběhu, nebude se tato služba na pevný disk vztahovat a pevný disk bude nutné vrátit společnosti Toshiba.

b) Služba výměny baterií

V závislosti na době trvání služby provedení opravy u zákazníka, v jejímž rámci jste zakoupili službu výměny baterií, bude odpovídajícím způsobem prodloužena záruka na baterie. Během této doby máte nárok požadovat jednu výměnu baterií po vypršení standardní záruky na baterie.

Tato služba je platná, pokud je kapacita baterií nižší než 50 %. Před uplatněním záruky musíte stáhnout, nainstalovat a spustit diagnostický nástroj poskytnutý společností Toshiba, aby bylo možné určit zbývající kapacitu baterie.

Autorizované servisní zastoupení společnosti Toshiba je oprávněno zkontrolovat zbývající kapacitu baterie po přijetí produktu. Jestliže autorizované servisní zastoupení zjistí, že kapacita baterií je vyšší než 50 %, vyhrazuje si právo účtovat součásti, práci a výlohy.

c) Dokovací zařízení společnosti Toshiba

V závislosti na době trvání služby provedení opravy u zákazníka, v jejímž rámci jste zakoupili službu pro dokovací zařízení, bude odpovídajícím způsobem prodloužena záruka na dokovací zařízení.

Když bude dokovací zařízení uznáno jako vadné, bude vám posláno nové nebo renovované dokovací zařízení, jehož provozní vlastnosti jsou shodné jako u nových produktů. Pokud to společnost Toshiba požaduje, je třeba vadné dokovací zařízení vrátit společnosti Toshiba na její náklady. V případě, že společnost Toshiba neobdrží vadné dokovací zařízení do patnácti (15) pracovních dnů po vašem převzetí nového nebo renovovaného dokovacího zařízení, bude vám naúčtována prodejní cena nahrazeného dokovacího zařízení.

TOSHIBAS ON-SITE-SERVICE NÆSTE ARBEJDSDAG

> SERVICEBESKRIVELSE

Denne on-site-service næste arbejdsdag gælder kun hardwarereparation og omfatter telefonsupport for at finde fejlen i din Toshiba-hardware. Hvis en reparation er nødvendig, sender Toshiba som regel en Toshiba-certificeret tekniker til din adresse næste arbejdsdag afhængigt af delenes tilgængelighed.

Responstiden næste arbejdsdag defineres som tiden fra underrettelse om problemet til supportcenteret, til den certificerede Toshiba-tekniker ankommer til din adresse. Bemærk, at hvis du vil modtage servicen vedrørende reparation næste arbejdsdag, skal din serviceanmodning logges hos Shibas supportcenter inden kl. 15 lokal tid.

Denne service gælder for Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé, KIRA™ og udvalgte tablets til professionel brug (herefter kaldet produkterne). Du kan få flere oplysninger om produktkompatibilitet på:

toshiba.dk/services

Denne tjeneste opgraderer standardgarantien for dit Toshiba-produkt med hensyn til den specificerede periode, serviceniveauet eller serviceindholdet. Disse vilkår og betingelser gælder derfor ud over standardbestemmelserne for garantien og har forrang i tilfælde af tvist.

Denne service er kun tilgængelig for Toshiba-produkter, der er købt i Europa.

Denne service påvirker ikke dine lovbestemte rettigheder.

> REGISTRERING OG SERVICEAKTIVERING

Denne service er kun tilgængelig ved køb senest 90 dage efter anskaffelsen af dit Toshiba-produkt og skal aktiveres senest 30 dage efter købet. Du aktiverer servicen ved at registrere produktet på følgende websted:

toshiba.dk/registrer

Du skal give oplysninger om denne service, dit produkt og dine brugerdata for at kunne blive registreret.

Hvis dit produkt ikke er registreret på det tidspunkt, hvor du kontakter Shibas supportcenter med en serviceanmodning, er servicen vedrørende reparation næste arbejdsdag muligvis ikke gældende.

Når registreringen er gennemført, modtager du en bekræftelse pr. e-mail, hvorefter du har adgang til servicen.

Denne service gælder kun for det Toshiba-produkt, som servicen er registreret til.

> DELE, DER KAN UDSKIFTES AF KUNDEN (CRU)

Nogle servicedele og noget tilbehør er lavet med henblik på, at kunden nemt kan udskifte dem selv. Disse har betegnelsen CRU (Customer Replaceable Units). Hvis supportmedarbejderen i forbindelse med ekstern fejlfinding og diagnosticering konstaterer, at reparationen kan udføres af kunden, sender Toshiba både reservedelen og dokumentationen om udskiftningsproceduren til kunden. På anmodning skal den oprindelige del returneres til Toshiba. Omkostningen ved returforsendelsen betales af Toshiba.

> SERVICENIVEAU

Afhængigt af hvilken type on-site-service du har købt, har du krav på én af følgende serviceydelser.

a) Sølvs on-site

Hvis du har købt on-site-sølvservice næste arbejdsdag, sendes der kun en Toshiba-certificeret tekniker til stedet for at reparere det defekte produkt, hvis du ikke selv kan udføre reparationen vha. CRU-processen.

b) Guld on-site

Hvis du har købt on-site-guldservice næste arbejdsdag, kan du fravælge at få tilsendt en reservedel, og i stedet sendes en Toshiba-certificeret tekniker til stedet for at reparere det defekte produkt.

> LANDEDÆKNING

a) Lokal on-site-service

Hvis du har købt en lokal on-site-service, er den kun tilgængelig i det land, hvor den er købt.

b) Regional on-site-service i udvalgte lande

Hvis du har købt en regional on-site-service i et af de følgende lande: Bulgarien, Cypern, Estland, Grækenland, Israel, Kroatien, Letland, Litauen, Malta, Polen, Rumænien, Serbien, Slovakiet, Slovenien, Tjekkiet, Tyrkiet og Ungarn, er den kun tilgængelig i det land, hvor den er købt.

I disse lande leveres servicen til Toshiba-produkter inden for en radius af 50 km fra en større by. Hvis der oprettes en serviceanmodning for et produkt uden for en radius af 50 km, leveres servicen efter bedste evne. Du kan finde flere oplysninger på:

toshiba.dk/services

c) Europæisk on-site-service

Hvis du har købt en europæisk on-site-service, er den tilgængelig i Belgien, Danmark, Finland, Frankrig, Grækenland, Holland, Irland, Italien, Luxembourg, Norge, Polen, Portugal, Schweiz, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjekkiet, Tyskland og Østrig.

Servicen leveres til Toshiba-produkter inden for en radius af 100 km fra en større by. Hvis der oprettes en serviceanmodning for et produkt uden for en radius af 100 km, leveres servicen efter bedste evne.

d) International on-site-service

Hvis du har købt en international on-site-service, er den tilgængelig i alle de lande, der er angivet på følgende websted:

ios.toshiba.com

Toshiba forbeholder sig retten til at overdrage servicen til en autoriseret Toshiba-servicepartner.

> KONTAKT SERVICE

Kunder i Belgien, Danmark, Finland, Frankrig, Holland, Irland, Italien, Luxembourg, Norge, Portugal, Schweiz, Spanien, Storbritannien, Tyskland og Østrig kan få adgang til servicen ved at kontakte Toshiba's supportcenter på følgende nummer:

00800-86742273

Kunder i Bulgarien, Cypern, Estland, Grækenland, Israel, Kroatien, Letland, Litauen, Malta, Polen, Rumænien, Serbien, Slovakiet, Slovenien, Tjekkiet, Tyrkiet, Ungarn og lande uden for Europa kan få adgang til servicen ved at kontakte den lokale autoriserede Toshiba-servicepartner via følgende websted:

toshiba-europe.com/asp-locator

Toshiba's supportcenter kan kontaktes på hverdage i tidsrummet 9:00-17:00 lokal tid, undtagen på nationale helligdage.

Vores medarbejdere i supportcentrene er uddannet i og certificeret til at diagnosticere hardwareproblemer, så du kan få oplyst, hvordan du hurtigt får repareret dit Toshiba-produkt. For at hjælpe supportmedarbejderne med at identificere problemet og de nødvendige reservedele på den mest effektive måde, skal du give en beskrivelse af eventuelle fejl, du er stødt på.

Når du ringer, skal du sørge for at have adgang til Toshiba-systemet og være klar til at oplyse serienummer og modelnummer, som du finder på bagsiden af dit Toshiba-produkt.

On-site-reparationen er muligvis ikke nødvendig, hvis problemet kan løses via fjerndiagnosticering.

Hvis en on-site-reparation er nødvendig, sender Toshiba en Toshiba-certificeret tekniker til din adresse næste arbejdsdag, afhængigt af delenes tilgængelighed. Serviceniveauer er målsætninger for responstid og kan variere afhængigt af sted. Der gives ingen garantier for disse.

Toshiba og dennes autoriserede forhandlere og servicepartnere forbeholder sig ret til at anmode om et købsbevis (f.eks. en betalt og dateret faktura fra den autoriserede forhandler) med angivelse af model- og serienummer inden accept af enhver serviceanmodning.

> KUNDENS FORPLIGTELSE

Sørg for, at du har en fuldstændig sikkerhedskopi af alle data på dit Toshiba-produkt inden udførelse af on-site-reparationen, eller inden du sender produktet til en af Toshiba's autoriserede servicepartnere i forbindelse med et garantikrav. Fjern alle fortrolige, navnebeskyttede og personlige data.

Toshiba kan ikke holdes ansvarlig for beskadigelse eller tab af programmer, data eller flytbare lagermedier samt for at gendanne eller geninstallere programmer eller data.

Toshiba kan ikke holdes ansvarlig for tab af fortjeneste, følgeskader, datatab, tab af software eller udgiften til rekonfiguration af software.

Toshiba forbeholder sig retten til at fakturere dig for omkostninger til logistik, hvis du ikke var tilgængelig på den aftalte adresse og dato for reparationen.

> DELE OG MATERIALER

Toshiba reparerer eller udskifter efter eget skøn produktet eller eventuelle dele, som dækkes af standardgarantien, med nye eller istandsatte dele uden beregning i hele garantiperioden, med undtagelse af batterier. Garantien for batterier er begrænset til ét år på grund af produktets art, medmindre den tilkøbte service også omfatter batteriudskiftning. Du kan se en detaljeret beskrivelse i afsnittet "Yderligere servicemuligheder".

Et produkt eller en komponent, som reparerer eller udskiftes i henhold til denne service, er dækket i resten af garantiperioden for produktet eller komponenten eller i tre måneder, alt efter hvilken periode der er længst. Ejerskabet af alle produkter eller komponenter, der udskiftes under denne garanti, overgår til Toshiba.

Hvis tastaturet skal udskiftes, er det kun engelsksprogede tastaturer eller tastaturer med samme sprog som det land, hvor det er købt, der udskiftes.

> SERVICEBEGRÆNSNINGER

Denne service dækker kun dele og arbejdskraft og gælder ikke for fejl eller defekter, som er opstået af eksterne årsager, tilfældig skade, ukorrekt brug, transport, almindeligt slid, virus, anvendelse af andet end Toshiba-komponenter eller -software, modifikationer, tilpasninger, forkert installation, forkert vedligeholdelse, manipuleret software eller skødesløshed.

Denne service gælder ikke for software. Hvis reparationen af produktet sker af årsager, som ikke er dækket af denne service, forbeholder Toshiba sig ret til at fakturere dele, arbejdskraft og omkostninger.

Denne service og standardgarantien gælder ikke, hvis fejlen på produktet eller komponenten er sket enten som følge af service, vedligeholdelse eller reparation foretaget af andre end en autoriseret Toshiba-forhandler eller autoriseret servicepartner, eller hvis produktets eller komponentens mærkat/serienummer er blevet ændret eller tilsløret.

Hvis skaden på hardwaren allerede er sket inden købet af tjenesten, dækker denne tjeneste ikke den eksisterende fejl.

Tilbehør er ikke dækket af denne service, med mindre den købte service også dækker dockingenheder fra Toshiba. I så fald gælder de yderligere vilkår og betingelser i afsnittet "Yderligere servicemuligheder". Du skal kontakte en lokal Toshiba-forhandler i tilfælde af en defekt.

Læs vilkårene og betingelserne for standardgarantien, som fulgte med dit produkt, for at få flere oplysninger om garantiundtagelser.

> YDERLIGERE SERVICEMULIGHEDER

I tilfælde af, at du er berettiget til en eller flere af de yderligere servicemuligheder, gælder følgende vilkår og betingelser:

a) Harddisktilbageholdelse

Afhængigt af varigheden af den on-site-service, du har købt harddisktilbageholdelse under, har du ret til at tilbageholde den defekte harddisk, såfremt den bliver udskiftet inden for serviceperioden. Harddisken er stadig din ejendom, men den vil ikke fortsat blive supporteret. Ejerskabet af yderligere produkter og komponenter, herunder yderligere harddiske, der udskiftes under denne garanti, overgår til Toshiba.

Hvis harddisken bliver omfattet af en produkttilbageholdelse, dækkes den ikke længere af servicen, og den skal returneres til Toshiba.

b) Batteriudskiftning

Afhængigt af varigheden af den on-site-service, du har købt batteriudskiftning under, bliver batterigarantien udvidet derefter. I denne tidsperiode har du ret til at oprette én anmodning om batteriudskiftning, efter batteriets standardgaranti er udløbet.

Denne service er kun gældende, hvis batteriets kapacitet er under 50 %. Inden du kan oprette en serviceanmodning, skal du downloade, installere og køre et diagnoseværktøj, som leveres af Toshiba, for at finde den resterende batterikapacitet.

Din autoriserede Toshiba-servicepartner er forpligtet til at kontrollere den resterende batterikapacitet, når vedkommende har modtaget dit produkt. Hvis den autoriserede servicepartner konstaterer, at batterikapaciteten er over 50 %, forbeholder vedkommende sig ret til at komme med et tilbud på dele, arbejdskraft og andre omkostninger.

c) Dockingenheder fra Toshiba

Afhængigt af varigheden af den on-site-service, du har købt service til dockingenheden under, bliver garantien på din dockingenhed udvidet derefter.

Når du melder en dockingenhed defekt, vil du få tilsendt en ny eller istandsat dockingenhed, der ydelsesmæssigt svarer til nye produkter. Hvis Toshiba beder om det, skal den defekte dockingenhed returneres til Toshiba på Toshibas regning. Hvis Toshiba ikke har modtaget den defekte dockingenhed inden for 15 (femten) arbejdsdage, fra du har modtaget den nye eller istandsatte dockingenhed, vil du blive opkrævet detailhandelsprisen for den erstattede dockingenhed.

➤ TOSHIBA VOR-ORT-SERVICE MIT REAKTION AM NÄCHSTEN ARBEITSTAG

➤ BESCHREIBUNG DES SERVICE

Der Vor-Ort-Service mit Reaktion am nächsten Arbeitstag ist ein ausschließlicher Hardware-Reparaturservice, der außerdem eine Telefondiagnose zur Eingrenzung des Fehlers bzw. Schadens an Ihrer Toshiba Hardware umfasst. Falls eine Reparatur erforderlich ist, schickt Toshiba, in der Regel bis zum Ende des folgenden Arbeitstags, einen von Toshiba zertifizierten Techniker zu Ihrem Standort. Diese Reaktionszeit gilt nur, sofern die erforderlichen Ersatzteile verfügbar sind.

Als Reaktionszeit gilt die Zeitspanne zwischen der Problemmeldung beim Supportcenter und dem Eintreffen des zertifizierten Technikers bei Ihnen vor Ort. Bitte beachten Sie, dass der Servicefall dem Toshiba-Supportcenter bis 15 Uhr Ortszeit gemeldet werden muss, damit eine Bearbeitung im Rahmen des Vor-Ort-Reparaturservice mit Reaktion am nächsten Arbeitstag möglich ist.

Dieser Service gilt für Notebooks der Reihen Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé und KIRA™ sowie ausgewählte Business-Tablets von Toshiba (im Folgenden zusammen als „Produkte“ bezeichnet). Weitere Informationen zur Produktkompatibilität finden Sie unter:

toshiba.de/services

Dieser Service erweitert die Standardgarantie Ihres Toshiba-Produkts in Bezug auf die Garantielaufzeit, die Reaktionszeit oder den Leistungsumfang. Diese Bedingungen gelten daher zusätzlich zu den Standardgarantiebedingungen und haben bei etwaigen Widersprüchen Vorrang.

Dieser Service ist nur für Toshiba-Produkte verfügbar, die in Europa gekauft wurden.

Ihre gesetzlichen Rechte bleiben von diesem Service unberührt.

➤ REGISTRIERUNG UND AKTIVIERUNG DES SERVICE

Dieser Service gilt nur, wenn er innerhalb von 90 Tagen nach Anschaffung Ihres Toshiba-Produkts erworben wird. Er muss außerdem innerhalb von 30 Tagen nach Erwerb aktiviert werden. Um Ihren Service zu aktivieren, müssen Sie das Produkt über die folgende Website registrieren:

toshiba.de/registrierung

Bitte halten Sie für die Registrierung die erforderlichen Angaben zu diesem Service und zu Ihrem Produkt sowie Ihre Benutzerdaten bereit.

Ist Ihr Produkt noch nicht registriert, wenn Sie den Servicefall beim Toshiba-Supportcenter melden, so kann keine Reaktion am nächsten Arbeitstag garantiert werden.

Nach erfolgreicher Registrierung erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail und können diesen Service in Anspruch nehmen.

Dieser Service gilt nur für das Toshiba-Produkt, für das er registriert ist.

➤ VOM KUNDEN AUSTAUSCHBARE TEILE (CRU)

Bestimmte Bauteile und bestimmtes Zubehör können einfach vom Kunden ausgebaut und ausgetauscht werden. Diese Bauteile werden als „Customer Replaceable Units“ (CRU) bezeichnet. Kommt der Supportcenter-Mitarbeiter bei der Remote-Fehlerdiagnose zu dem Ergebnis, dass Sie die Reparatur selbst vornehmen können, so schickt Ihnen Toshiba das auszutauschende Bauteil mitsamt Informationen zur nötigen Vorgehensweise zu. Auf Anforderung ist das ursprüngliche Bauteil ggf. an Toshiba zurückzusenden, wobei Toshiba die Versandkosten übernimmt.

➤ SERVICEUMFANG

Je nach Art des erworbenen Vor-Ort-Service ist der Serviceumfang wie folgt definiert.

a) Vor-Ort-Service „Silber“

Wenn Sie den Vor-Ort-Service der Stufe „Silber“ mit Reaktion am nächsten Arbeitstag erworben haben, wird nur dann ein von Toshiba zertifizierter Techniker zur Reparatur des defekten Produkts vor Ort entsandt, wenn Sie die Reparatur nicht selbst über den CRU-Prozess durchführen können.

b) Vor-Ort-Service „Gold“

Wenn Sie den Vor-Ort-Service der Stufe „Gold“ mit Reaktion am nächsten Arbeitstag erworben haben, wird Ihnen ggf. eine Reparatur per Ersatzteilzusendung vorgeschlagen. Sie können diese Vorgehensweise jedoch ablehnen. In diesem Fall wird dann ein von Toshiba zertifizierter Techniker zur Reparatur des defekten Produkts vor Ort entsandt.

➤ REGIONALER GELTUNGSBEREICH

a) Landesbezogener Vor-Ort-Service

Falls Sie einen landesbezogenen Vor-Ort-Service erworben haben, kann dieser nur in dem Land in Anspruch genommen werden, in dem er erworben wurde.

b) Regionaler Vor-Ort-Service in bestimmten Ländern

Wenn Sie einen regionalen Vor-Ort-Service in einem dieser Länder erworben haben: Bulgarien, Estland, Griechenland, Israel, Kroatien, Lettland, Litauen, Malta, Polen, Rumänien, Serbien, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn und Zypern, so kann der Service ausschließlich in dem Land in Anspruch genommen werden, in dem er erworben wurde.

Der Service wird in diesen Ländern für Toshiba-Produkte erbracht, deren Standort in einem Radius von 50 km von einer Großstadt liegt. Wird eine Serviceanforderung für ein Produkt generiert, das sich außerhalb dieses 50-km-Radius befindet, kann Toshiba die Erfüllung der Vor-Ort-Garantiebedingungen nicht garantieren. Ausführliche Informationen finden Sie unter:

toshiba.de/services

c) Europa-Vor-Ort-Service

Falls Sie einen Europa-Vor-Ort-Service erworben haben, kann dieser in den folgenden Ländern in Anspruch genommen werden: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, Tschechische Republik.

Der Service wird für Toshiba Produkte erbracht, deren Standort in einem Radius von 100 km von einer Großstadt liegt. Wird eine Serviceanforderung für ein Produkt generiert, das sich außerhalb dieses 100-km-Radius befindet, kann Toshiba die Erfüllung der Vor-Ort-Garantiebedingungen nicht garantieren.

d) Internationaler Vor-Ort-Service

Falls Sie einen internationalen Vor-Ort-Service erworben haben, kann dieser in allen Ländern in Anspruch genommen werden, die auf der folgenden Website aufgeführt sind:

ios.toshiba.com

Toshiba behält sich das Recht vor, Leistungen im Rahmen dieses Service nicht selbst, sondern in Untervergabe durch einen autorisierten Toshiba Serviceprovider zu erbringen.

> SERVICEABWICKLUNG

Wenden Sie sich im Servicefall in Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweiz und Spanien bitte an das Toshiba Supportcenter. Die Nummer ist 00800-TOSHCARE bzw.:

00800-86742273

Wenden Sie sich im Servicefall in Bulgarien, Estland, Griechenland, Israel, Kroatien, Lettland, Litauen, Malta, Polen, Rumänien, Schweden, Serbien, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn und Zypern sowie in außereuropäischen Ländern an den zuständigen autorisierten Toshiba Serviceprovider. Die Kontaktdaten finden Sie auf dieser Website:

toshiba-europe.com/asp-locator

Das Toshiba-Supportcenter steht Ihnen an den ortsüblichen Arbeitstagen (außer an Feiertagen) von 9 bis 17 Uhr Ortszeit zur Verfügung.

Unsere Supportcenter-Mitarbeiter sind darauf geschult sowie dafür zertifiziert, Hardwareprobleme zu diagnostizieren und Ihnen die schnellste Möglichkeit zur Reparatur Ihres Toshiba-Produkts vorzuschlagen. Für eine schnelle Findung des Problems sowie einen zügigen Austausch von Teilen benötigen unsere Supportcenter-Mitarbeiter von Ihnen eine Beschreibung der aufgetretenen Fehler/Schäden.

Beim Anruf sollten Sie außerdem Ihr Toshiba-System zur Hand haben, da Sie die Serien- und Modellnummer (siehe Unterseite des Produkts) nennen müssen.

Wenn sich das Problem telefonisch lösen lässt, ist eine Reparatur im Rahmen dieses Vor-Ort-Reparaturservice eventuell nicht erforderlich.

Falls eine Reparatur vor Ort erforderlich ist, schickt Toshiba bis zum Ende des folgenden Arbeitstags einen zertifizierten Techniker zu Ihrem Standort. Diese Reaktionszeit gilt nur, sofern die erforderlichen Ersatzteile verfügbar sind. Die genannte Bearbeitungsdauer ist nicht als feste Zusage, sondern lediglich als Zielvorgabe zu verstehen. Sie kann sich außerdem je nach Sitz des Kunden unterscheiden.

Toshiba sowie die von Toshiba autorisierten Händler und Serviceprovider behalten sich vor dem Erbringen von Serviceleistungen das Recht vor, einen Kaufbeleg anzufordern (beispielsweise eine bezahlte und datierte Rechnung vom autorisierten Händler), aus dem das Modell und die Seriennummer hervorgehen.

> KUNDENPFLICHTEN

Bitte fertigen Sie eine vollständige Sicherungskopie (Backup) aller Daten an, bevor der Techniker zum Reparaturtermin erscheint bzw. bevor Sie Ihr Toshiba-Produkt zur Garantiereparatur an Ihren autorisierten Toshiba-Serviceprovider einschicken. Löschen Sie alle vertraulichen, persönlichen oder anderweitig schutzbedürftigen Daten vom Gerät.

Toshiba übernimmt keinerlei Haftung für Schäden an oder Verlust von Programmen, Daten und Wechselspeichern sowie die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen und Daten.

Toshiba übernimmt weiterhin keinerlei Haftung für Vermögensschäden wie entgangene Geschäftsgewinne, für den Verlust von Daten oder Software sowie für die Kosten einer Software-Neukonfiguration.

Wenn Sie zum vereinbarten Reparaturtermin nicht am vereinbarten Ort angetroffen werden, behält sich Toshiba das Recht vor, Ihnen die entstandenen Logistikkosten in Rechnung zu stellen.

> ERSATZTEILE UND MATERIAL

Toshiba wird während des Servicezeitraums nach eigenem Ermessen das Produkt bzw. diejenigen Teile, die durch die Standardgarantie abgedeckt sind, kostenlos reparieren oder gegen neue bzw. vom Hersteller wieder instand gesetzte Teile austauschen. Ausgenommen hiervon sind Akkus und Batterien. Da es sich bei diesen um Verschleißteile handelt, gilt für sie lediglich eine Gewährleistung von einem Jahr, es sei denn, Sie haben einen Service mit Akkutauch-Option erworben. Eine ausführlichere Beschreibung hierzu finden Sie im Abschnitt „Zusätzliche Serviceoptionen“.

Produkte oder Teile, die im Rahmen des vorliegenden Service ausgetauscht oder repariert wurden, sind für die restliche Laufzeit der Garantie für das betreffende Produkt/Teil bzw. für einen Zeitraum von drei Monaten durch die Garantie abgedeckt, je nachdem, welcher Zeitraum länger ist. Alle im Rahmen der Garantie ausgetauschten Produkte und Teile gehen in das Eigentum von Toshiba über.

Falls die Tastatur ausgetauscht werden muss, kann lediglich eine Tastatur mit englischer Tastenbelegung oder, falls verfügbar, der Tastenbelegung des Landes, in dem die Serviceabwicklung erfolgt, zur Verfügung gestellt werden.

> EINSCHRÄNKUNGEN DES SERVICE

Dieser Service umfasst ausschließlich die Übernahme von Arbeits- und Materialkosten. Er gilt nicht für Fehler oder Schäden durch äußere Einflüsse, Unfälle, unsachgemäße Handhabung, Transportschäden, normalen Verschleiß, Viren, Einsatz von Komponenten oder Software von anderen Herstellern als Toshiba, Umbauten und ähnliche Eingriffe, unsachgemäße Installations- oder Wartungsarbeiten, Software-Fehlerkorrekturen oder Fahrlässigkeit.

Im Rahmen dieses Service haben Sie keinerlei Anspruch auf Leistungen im Zusammenhang mit Fehlern oder Schäden, die auf Software zurückgehen. Bei Schäden, deren Ursache nicht durch diesen Service abgedeckt wird, behält sich Toshiba das Recht vor, Ihnen für die Reparatur Material- und Arbeitskosten sowie sonstige Auslagen in Rechnung zu stellen.

Dieser Service sowie die Standardgarantie gelten nicht, wenn der Schaden am Produkt bzw. dem betreffenden Teil durch unsachgemäße oder unbefugte Eingriffe verursacht wurde; wenn er durch Servicearbeiten oder Reparaturen verursacht wurde, die nicht von einem durch Toshiba autorisierten Händler oder Serviceprovider vorgenommen wurden; oder wenn die Typenschilder oder Seriennummern des Produkts bzw. Teils manipuliert oder unkenntlich gemacht wurden.

Hardwareschäden, die vor dem Erwerb dieses Service bereits bestanden, sind durch den Service nicht abgedeckt.

DE

Zubehör ist vom Serviceumfang ausgenommen, es sei denn, der erworbene Service gilt auch für Toshiba Docking-Geräte. In diesem Fall gelten die zusätzlichen Bedingungen im Abschnitt „Zusätzliche Serviceoptionen“. Wenden Sie sich bei diesbezüglichen Schäden bitte an Ihren Toshiba Händler vor Ort.

Nähere Informationen zu den Garantiebeschränkungen finden Sie in den Bedingungen zur Standardgarantie im Lieferumfang Ihres Produkts.

➤ ZUSÄTZLICHE SERVICEOPTIONEN

Sollten Sie zur Inanspruchnahme einer oder mehrerer der folgenden zusätzlichen Serviceoptionen berechtigt sein, gelten dafür die folgenden Bedingungen:

a) Festplattenzurückbehaltungsrecht

Je nach Laufzeit des Vor-Ort-Service, in dessen Rahmen Sie die Option „Festplattenzurückbehaltungsrecht“ erworben haben, können Sie die defekte Festplatte behalten, die während der Servicelaufzeit ausgetauscht werden muss. Die Festplatte bleibt dann 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 Toshiba über.

Sollte die Festplatte unter eine Rückrufaktion fallen, ist diese Festplatte nicht mehr durch den Service abgedeckt. Die Festplatte muss dann an Toshiba zurückgesendet werden.

b) Akkutauschservice

Je nach Laufzeit des Vor-Ort-Service, in dessen Rahmen Sie die Option „Akkutauschservice“ erworben haben, wird die Garantie auf den Akku entsprechend verlängert. Während dieses Zeitraums sind Sie berechtigt, den Akkutausch einmal in Anspruch zu nehmen, nachdem die Standardgarantie des Akkus abgelaufen ist.

Anspruch auf den Service besteht nur, wenn die ursprüngliche Kapazität des Akkus nur noch zu weniger als 50 % erreicht wird. Vor der Inanspruchnahme des Service müssen Sie ein von Toshiba bereitgestelltes Diagnosetool herunterladen, installieren und ausführen, um die verbleibende Akkukapazität zu ermitteln.

Ihr autorisierter Toshiba-Serviceprovider ist verpflichtet, nach Erhalt des Produkts die verbleibende Akkukapazität zu prüfen. Ergibt sich dabei eine Akkukapazität von mehr als 50 %, so behält sich der autorisierte Serviceprovider das Recht vor, Ihnen einen Kostenvoranschlag für den Akkutausch (Material, Arbeitszeit und sonstige Kosten) zu unterbreiten.

c) Toshiba Docking-Geräte

Je nach Laufzeit des Vor-Ort-Service, in dessen Rahmen Sie die Option „Service für Docking-Geräte“ erworben haben, wird die Garantie auf das Docking-Gerät entsprechend verlängert.

Wenn Sie ein Docking-Gerät als schadhaft 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 Toshiba zurückzusenden, wobei Toshiba die Frachtkosten übernimmt. Geht das schadhafte Docking-Gerät nicht binnen fünfzehn (15) Werktagen nach Erhalt eines neuen oder werksüberholten Docking-Geräts bei Toshiba ein, wird dem Kunden der Wert des betreffenden Docking-Geräts in Rechnung gestellt.

> TEENUSE TASE

Olenevalt teie ostetud kohapealsest teenusest on teil õigus kasutada üht järgmistest valikutest.

a) Kohapealne hõbeteenus

Kui ostate kohapealse järgmise päeva hõbeteenuse, saadetakse Toshiba serditud tehnik defektset toodet kohapeale parandama ainult siis, kui te seda ise kliendi teostatava vahetuse käigus parandada ei saa.

b) Kohapealne kuldteenus

Kui olete ostnud kohapealse järgmise päeva kuldteenuse, saate keelduda asendusosa teile saatmisest ja Toshiba hoolduskeskus saadab Toshiba serditud tehniku defektset toodet kohapeale parandama.

> KEHTIVUS RIIGITI**a) Kohalik kohapealne teenus**

Kui olete ostnud kohaliku kohapealse teenuse, on see saadaval ainult osturiigis.

b) Piirkondlik kohapealne teenus teatud riikides

Piirkondlik kohapealne teenus on saadaval ainult osturiigis, kui ostate selle ühes järgmistest riikidest: Bulgaaria, Eesti, Horvaatia, Iisrael, Kreeka, Küpros, Leedu, Läti, Malta, Poola, Rumeenia, Serbia, Slovakkia, Sloveenia, Tšehhi, Türgi ja Ungari.

Teenust pakutakse neis riikides Toshiba toodetele, mis asuvad 50 km ulatuses suuremast linnast. Kui teenusetootlus esitatakse tootele, mis asub kaugemal kui 50 km, pakutakse teenust, andes endast parima. Lisateabe saamiseks külastage aadressi

toshiba.eu/services

c) Euroopa kohapealne teenus

Kui olete ostnud Euroopa kohapealse teenuse, on see saadaval Austrias, Belgias, Hispaanias, Hollandis, Iirimaa, Itaalias, Kreekas, Luksemburgis, Norras, Poolas, Portugalis, Prantsusmaal, Rootsis, Saksamaal, Soomes, Suurbritannias, Šveitsis, Taanis ja Tšehhis.

Teenust pakutakse Toshiba toodetele, mis asuvad 100 km ulatuses suuremast

> TEENUSE SOETAMINE

Teenuse soetamiseks Austrias, Belgias, Hispaanias, Hollandis, Iirimaa, Itaalias, Luksemburgis, Norras, Portugalis, Prantsusmaal, Saksamaal, Soomes, Suurbritannias, Šveitsis ja Taanis võtke ühendust Toshiba tugikeskusega 00800-Toshicare'i numbril:

00800-86742273

Teenuse soetamiseks Bulgaarias, Eestis, Horvaatias, Iisraelis, Kreekas, Küprosel, Leedus, Lätis, Maltal, Poolas, Rootsis, Rumeenias, Serbias, Slovakkias, Sloveenias, Tšehhis, Türgis ja Ungaris ning riikides väljaspool Euroopat külastage järgmist veebisaiti, leidke oma kohalik Toshiba volitatud teenusepakkuja ja võtke sellega ühendust:

toshiba-europe.com/asp-locator

Toshiba tugikeskus on avatud tööpäeval 9.00–17.00 kohaliku aja järgi, välja arvatud riiklikel pühadel.

Meie tugikeskuse töötajad on koolitatud, omavad tunnistusi seoses riistvaraprobleemide diagnoosimisega ja pakuvad teile kiireima võimaluse teie Toshiba toote remontimiseks. Olge valmis mis tahes esinenud viga kirjeldama, et meie tugikeskuse töötajatel oleks hõlpsam probleemi ja vastavaid asendusosi kindlaks teha.

Helistamisel tagage juurdepääs oma Toshiba süsteemile ning olge valmis esitada seeria- ja mudelinumbrit, mille leiote oma Toshiba toote tagaküljelt.

Kohapealne parandusteenus ei pruugi kohalduda, kui probleemi saab lahendada kaugdiagnoosika teel.

Kui kohapealne parandamine osutub vajalikuks, saadab Toshiba serditud tehniku teie asukohta järgmise tööpäeva lõpuks olenevalt osade kättesaadavusest. Teenuse tasemed on määratletud reageerimisajad, mis võivad olenevalt asukohast erineda ja pole tagatud.

Toshiba ning tema volitatud edasimüüjad ja teenusepakkujad jätavad endale õiguse nõuda enne teenusetaotluse heakskiitmist ostutõendit (nt makstud ning kuupäeva sisaldav arve volitatud edasimüüjalt), millel on kirjas mudel ja seerianumber.

> KLIENDI KOHUSTUSED

Enne kohapealse paranduse teostamist või toote tagastamist Toshiba volitatud teenusepakkujale seoses garantiitaotlusega varundage kindlasti täielikult kõik oma Toshiba tootes olevad andmed. Kustutage kõik konfidentsiaalsed, ärisaladuse alla kuuluvad ja isiklikud andmed.

Toshiba ei vastuta mis tahes programmide, andmete või irdandmekandjate kahjustuste või kao eest, samuti mis tahes programmide või andmete taastamise või uuesti installimise eest.

Toshiba ei vastuta saamata jäänud tulu või muude kaasnevate kahjude, andme- või tarkvarakao ega tarkvara uuesti konfigureerimise kulude eest.

Toshiba jätab endale õiguse esitada teile arve transpordikulude eest, kui te polnud remondi jaoks kokku lepitud ajal kokku lepitud kohas.

> OSAD JA MATERJALID

Toshiba remondib või asendab terve teenuseperioodi vältel toote või mis tahes standardgarantiiga kaetud osad (v.a aku) omal valikul tasuta uute või taastatud osade vastu. Akude garantii on piiratud aku omaduste tõttu 1 aastaga, välja arvatud juhul, kui teie ostetud teenus hõlmab ka akuvahetuse teenust. Üksikasjaliku kirjelduse leiote jaotisest „Täiendavad teenusevalikud”.

Mis tahes selle teenuse raames remonditud või vahetatud tootele või osale kehtib garantii järelejäänud garantiiperioodi või kolme kuu vältel sõltuvalt sellest, kumb on pikem. Kõik garantii alusel asendatud tooted ja osad lähevad Toshiba omandusse.

Kui vajalik on klaviatuuri vahetamine, vahetatakse see ainult ingliskeelse klaviatuuri või teenuse osutamise asukohariigi keeles oleva klaviatuuri (kui see on saadaval) vastu.

> TEENUSE PIIRANGUD

See teenus hõlmab ainult osi ja tööd ega laiene defektidele ega tõrgetele, mis on tingitud välistest põhjustest, juhuslikest kahjustustest, valest kasutamisest, transpordist, kulumisest, viirustest, mitte-Toshiba komponentide või tarkvara kasutamisest, modifitseerimisest, kohandamisest, valest paigaldamisest, valest hooldusest, tarkvara parandustest või hooletusest.

See teenus ei laiene tarkvarale. Kui toote remont on seotud põhjustega, mida see teenus ei hõlma, jätab Toshiba endale õiguse nõuda teilt osade maksumuse ning töö- ja muud kulud.

See teenus ja standardgarantii kaotavad kehtivuse juhul, kui toote või komponendi rikke on põhjustanud Toshiba volitatud edasimüüjast või volitatud teenusepakkujast erineva isiku teostatud teenindus, hooldus või remont, või juhul, kui toote või komponendi silte/seerianumbreid on modifitseeritud või need on loetamatuks muudetud.

Kui riistvararike ilmnes juba enne teenuse ostmist, siis teenus olemasolevale veale ei laiene.

See teenus ei hõlma tarvikuid, välja arvatud juhul, kui teie ostetud teenus kohaldub ka Toshiba dokkimisseadmetele. Sellisel juhul vaadake lisatingimusi jaotisest „Täiendavad teenusevalikud”. Mis tahes rikke korral võtke ühendust Toshiba kohaliku edasimüüjaga.

Lisateavet garantii välistuste kohta leiote oma tootega kaasas olnud standardgarantii tingimustest.

> TÄIENDAVIDAID TEENUSEVALIKUID

Kui teil on õigus kasutada üht või mitut järgmist täiendavat teenusevalikut, kehtivad järgmised tingimused.

a) Kõvaketta alleshoidmine

Olenevalt kohapealse teenuse, mille alusel ostsite kõvaketta alleshoidmise teenusevaliku, kestusest on teil õigus vigane kõvaketas alles hoida, kui see tuleb hooldusperioodi ajal asendada. Kõvaketas jääb teie omandusse, kuid sellele ei kehti edaspidine tugi. Kõik muud tooted ja komponendid ning garantii alusel vahetatud kõvakettad jäävad Toshiba omandusse.

Kui kõvakettale peaks rakenduma toote tagasikutsumine, siis see teenus kõvaketast enam ei hõlma ja see tuleb Toshibale tagastada.

b) Akuvahetuse teenus

Olenevalt kohapealse teenuse, mille alusel ostsite akuvahetuse teenusevaliku, kestusest pikendatakse teie aku garantiid. Selle aja jooksul on teil õigus esitada üks akuvahetuse taotlus pärast aku standardse garantiiaja lõppemist.

See teenus kehtib üksnes juhul, kui aku maht on väiksem kui 50%. Enne teenusetaotluse esitamist peate alla laadima, installima ja käivitama Toshiba diagnostikatööriista, et teha kindlaks aku järelejäänud maht.

Toshiba volitatud teenusepakkuja on kohustatud kontrollima teie toote kättesaamisel järelejäänud akumahtu. Kui volitatud teenusepakkuja tuvastab, et aku maht on suurem kui 50%, on volitatud teenusepakkujal õigus teha teile osade, töö ja kulude kohta hinnapakumine.

c) Toshiba dokkimisseadmed

Olenevalt kohapealse teenuse, mille alusel ostsite dokkimisseadme teenusevaliku, kestusest pikendatakse teie dokkimisseadme garantiid.

Kui väidate, et dokkimisseade on vigane, saadetakse teile uute toodetega jõudluselt samaväärne uus või remonditud dokkimisseade. Kui Toshiba nõuab seda, tuleb defektne dokkimisseade Toshiba kulul Toshibale tagastada. Kui defektset dokkimisseadet ei tagastata viieteistkümne (15) tööpäeva jooksul alates uue või taastatud dokkimisseadme kättesaamisest, esitatakse teile arve asendatud dokkimisseadme jaemüügiväärtusega.



> ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΩΜΕΝΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ (CUSTOMER REPLACEABLE UNITS - CRU)

Ορισμένα εξαρτήματα επισκευής και αξεσουάρ έχουν σχεδιαστεί ειδικά για να είναι εύκολη η αφαίρεση και η αντικατάστασή τους από τους πελάτες και αναφέρονται ως CRU. Εάν κατά τη διάρκεια της απομακρυσμένης διάγνωσης και αντιμετώπισης προβλημάτων, ο αντιπρόσωπος του Κέντρου υποστήριξης διαπιστώσει ότι η επισκευή μπορεί να γίνει από εσάς, η Toshiba θα σας αποστείλει το εξάρτημα επισκευής, αλλά και την τεκμηρίωση για τη διαδικασία αντικατάστασης. Εάν ζητηθεί από την Toshiba, το αρχικό εξάρτημα θα πρέπει να επιστραφεί σε αυτήν. Η επιστροφή θα πραγματοποιηθεί με έξοδα της Toshiba.

> ΕΠΙΠΕΔΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Ανάλογα με το είδος της Υπηρεσίας επισκευής στο χώρο σας που έχετε αγοράσει, δικαιούστε μία από τις ακόλουθες υπηρεσίες.

α) Ασημένια υπηρεσία στο χώρο σας

Εάν έχετε αγοράσει την Ασημένια υπηρεσία στο χώρο σας με ανταπόκριση την επόμενη ημέρα, ένας πιστοποιημένος μηχανικός της Toshiba θα επισκεφτεί το χώρο σας για να επισκευάσει το ελαττωματικό προϊόν, εφόσον η επισκευή δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί από εσάς μέσω της διαδικασίας CRU.

β) Χρυσή υπηρεσία στο χώρο σας

Εάν έχετε αγοράσει τη Χρυσή υπηρεσία στο χώρο σας με ανταπόκριση την επόμενη ημέρα, μπορείτε να επιλέξετε να μην παραλάβετε ένα ανταλλακτικό που σας έχει αποσταλεί και το Κέντρο υποστήριξης της Toshiba θα στείλει έναν πιστοποιημένο μηχανικό της Toshiba για να επισκευάσει το ελαττωματικό προϊόν στο χώρο σας.

> ΚΑΛΥΨΗ ΧΩΡΩΝ

α) Τοπική υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας

Εάν έχετε αγοράσει μια Τοπική υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας, η υπηρεσία αυτή είναι διαθέσιμη μόνο στη χώρα όπου πραγματοποιήθηκε η αγορά.

β) Περιφερειακή υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας σε συγκεκριμένες χώρες

Εάν έχετε αγοράσει μια Περιφερειακή υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας σε μία από τις παρακάτω χώρες: Βουλγαρία, Κύπρος, Δημοκρατία της Τσεχίας, Εσθονία, Ελλάδα, Κροατία, Ουγγαρία, Ισραήλ, Λετονία, Λιθουανία, Μάλτα, Πολωνία, Ρουμανία, Σερβία, Σλοβενία, Σλοβακία και Τουρκία, η υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη μόνο στη χώρα όπου πραγματοποιήθηκε η αγορά.

Η υπηρεσία σε αυτές τις χώρες θα παρέχεται σε προϊόντα Toshiba τα οποία βρίσκονται σε ακτίνα 50 χλμ από κάποια μεγάλη πόλη. Εάν κάποιο αίτημα επισκευής για κάποιο προϊόν σταλεί από απόσταση μεγαλύτερη της ακτίνας των 50 χλμ, θα καταβληθεί η μεγαλύτερη δυνατή προσπάθεια για την παροχή της υπηρεσίας. Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε τη διεύθυνση:

toshiba-greece.com/services

γ) Ευρωπαϊκή υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας

Εάν έχετε αγοράσει μια Ευρωπαϊκή υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας, η υπηρεσία είναι διαθέσιμη στις εξής χώρες: Αυστρία, Βέλγιο, Τσεχία, Δανία, Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ελλάδα, Ιρλανδία, Ιταλία, Λουξεμβούργο, Ολλανδία, Νορβηγία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία και Ηνωμένο Βασίλειο.

Η υπηρεσία παρέχεται σε προϊόντα Toshiba τα οποία βρίσκονται σε ακτίνα 100 χλμ από κάποια μεγάλη πόλη. Εάν κάποιο αίτημα επισκευής για κάποιο προϊόν σταλεί από απόσταση μεγαλύτερη της ακτίνας των 100 χλμ, θα καταβληθεί η μεγαλύτερη δυνατή προσπάθεια για την παροχή της υπηρεσίας.

δ) Διεθνής υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας

Εάν έχετε αγοράσει μια Διεθνή υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας, αυτή είναι διαθέσιμη σε όλες τις χώρες που αναφέρονται στην ακόλουθη τοποθεσία web:

ios.toshiba.com

Η Toshiba διατηρεί το δικαίωμα να αναθέσει την επισκευή υπεργολαβικά σε κάποιο Εξουσιοδοτημένο κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Toshiba.

> ΛΗΨΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Για να λάβετε την υπηρεσία στην Αυστρία, το Βέλγιο, τη Δανία, τη Φινλανδία, τη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ιρλανδία, την Ιταλία, το Λουξεμβούργο, την Ολλανδία, τη Νορβηγία, την Πορτογαλία, την Ισπανία, την Ελβετία και το Ηνωμένο Βασίλειο, επικοινωνήστε με το Κέντρο υποστήριξης της Toshiba στον αριθμό 00800-Toshcare:

00800-86742273

Για να λάβετε την υπηρεσία στη Βουλγαρία, την Κύπρο, τη Δημοκρατία της Τσεχίας, την Εσθονία, την Ελλάδα, την Κροατία, την Ουγγαρία, το Ισραήλ, τη Λετονία, τη Λιθουανία, τη Μάλτα, την Πολωνία, τη Ρουμανία, τη Σερβία, τη Σλοβενία, τη Σλοβακία, τη Σουηδία, την Τουρκία και σε χώρες εκτός της Ευρώπης, επισκεφτείτε την παρακάτω τοποθεσία web για να βρείτε και να επικοινωνήσετε με το τοπικό Εξουσιοδοτημένο κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Toshiba:

toshiba-europe.com/asp-locator

Το Κέντρο υποστήριξης της Toshiba είναι ανοικτό τις καθημερινές, από τις 9 π.μ. έως τις 5 μ.μ. τοπική ώρα, εκτός από τις επίσημες αργίες.

Οι αντιπρόσωποι του Κέντρου υποστήριξης είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και σε θέση να διαγνώσουν κάθε είδους πρόβλημα υλικού, καθώς και να σας παράσχουν τον πιο γρήγορο τρόπο για την επισκευή του προϊόντος Toshiba που έχετε. Για να βοηθήσετε τους αντιπροσώπους του Κέντρου υποστήριξης να προσδιορίσουν όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά το πρόβλημα και τα αντίστοιχα ανταλλακτικά, θα πρέπει να περιγράψετε οποιοδήποτε πρόβλημα έχει παρουσιαστεί.

Όταν καλέσετε, βεβαιωθείτε επίσης ότι έχετε πρόσβαση στο σύστημα Toshiba και ότι έχετε μπροστά σας τον σειριακό αριθμό και τον αριθμό του μοντέλου που θα βρείτε στο κάτω μέρος του προϊόντος Toshiba.

Εάν η επίλυση του προβλήματος είναι δυνατή μέσω απομακρυσμένης διάγνωσης, ενδέχεται να μην ισχύει η επισκευή στο χώρο σας.

Σε περίπτωση που το προϊόν σας χρειαστεί επισκευή στο χώρο σας, η Toshiba θα στείλει πιστοποιημένο μηχανικό μέχρι το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των εξαρτημάτων. Τα επίπεδα υπηρεσίας αποτελούν στόχους του χρόνου απόκρισης και μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με την τοποθεσία, ενώ δεν είναι εγγυημένα.

Η Toshiba, οι Εξουσιοδοτημένοι μεταπωλητές και τα Κέντρα εξυπηρέτησης πελατών έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν αποδεικτικό αγοράς (π.χ. εξοφλημένο τιμολόγιο με ημερομηνία από Εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή), το οποίο θα αναφέρει το μοντέλο και τον σειριακό αριθμό του προϊόντος, πριν από την αποδοχή οποιουδήποτε αιτήματος υποστήριξης.

> ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Βεβαιωθείτε ότι έχετε δημιουργήσει πλήρη αντίγραφο ασφαλείας για όλα τα δεδομένα του προϊόντος σας Toshiba πριν από την επισκευή στο χώρο σας ή την επιστροφή του προϊόντος σας στο εξουσιοδοτημένο Κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Toshiba στα πλαίσια μιας αξίωσης εγγύησης. Αφαιρέστε τυχόν εμπιστευτικά, ιδιοκτησιακά ή προσωπικά δεδομένα και πληροφορίες.

Η Toshiba δεν φέρει ευθύνη για τυχόν βλάβη ή απώλεια προγραμμάτων, δεδομένων ή αφαιρούμενων αποθηκευτικών μέσων, όπως και για την ανάκτηση ή επανάληψη εγκατάστασης προγραμμάτων ή δεδομένων.

Η Toshiba δεν είναι υπεύθυνη για απώλειες κερδών ή επακόλουθες ζημιές, απώλειες δεδομένων και λογισμικού ή για τα έξοδα που απαιτούνται για την αναδιאμόρφωση του λογισμικού.

Η Toshiba διατηρεί το δικαίωμα να σας χρεώσει για τα έξοδα μεταφοράς σε περίπτωση που δεν μπορέσατε να παρευρεθείτε κατά την ημερομηνία επισκευής και στο χώρο που συμφωνήθηκε.

> ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΛΙΚΑ

Η Toshiba, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, θα επισκευάσει ή θα αντικαταστήσει το προϊόν ή οποιαδήποτε εξαρτήματα καλύπτονται από τη βασική εγγύηση με νέα ή ανακατασκευασμένα εξαρτήματα χωρίς χρέωση, κατά τη διάρκεια όλης της περιόδου ισχύος της υπηρεσίας, εκτός από τις μπαταρίες. Η εγγύηση για τις μπαταρίες περιορίζεται στο 1 έτος λόγω της φύσης του αντικείμενου, εκτός εάν η υπηρεσία που αγοράσατε περιλαμβάνει επίσης μια επιλογή Υπηρεσίας αντικατάστασης μπαταρίας. Μπορείτε να βρείτε μια λεπτομερή περιγραφή στην ενότητα "Πρόσθετες επιλογές εξυπηρέτησης".

Οποιοδήποτε προϊόν ή εξάρτημα επισκευαστεί ή αντικατασταθεί βάσει αυτής της υπηρεσίας θα καλύπτεται από το υπόλοιπο της περιόδου εγγύησης που ισχύει για το προϊόν ή για το εξάρτημα ή για διάστημα τριών μηνών, ανάλογα με το ποιο είναι μεγαλύτερο. Όλα τα προϊόντα και τα εξαρτήματα που έχουν αντικατασταθεί στα πλαίσια της εγγύησης θα περιέρχονται στην ιδιοκτησία της Toshiba.

Εάν απαιτείται αντικατάσταση του πληκτρολογίου, παρέχονται μόνο πληκτρολόγια στα Αγγλικά ή πληκτρολόγια της τοπικής γλώσσας της χώρας στην οποία παρέχεται η υπηρεσία, εάν υπάρχουν διαθέσιμα.

> ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Αυτή η υπηρεσία καλύπτει μόνο τα εξαρτήματα και τις εργασίες και δεν ισχύει για τυχόν βλάβες ή ελαττώματα που προκλήθηκαν από εξωτερική αιτία, τυχαία ζημιά, ακατάλληλη χρήση, μεταφορά, φυσιολογική φθορά, ιούς, χρήση υλικού ή λογισμικού άλλου κατασκευαστή, τροποποιήσεις, ανακατασκευές, ακατάλληλη εγκατάσταση, ακατάλληλη συντήρηση, επιδιορθώσεις λογισμικού ή αμέλεια.

Η παρούσα υπηρεσία δεν καλύπτει κανένα είδος λογισμικού. Σε περίπτωση που η επισκευή του προϊόντος σχετίζεται με αιτία που δεν καλύπτεται από την παρούσα υπηρεσία, η Toshiba διατηρεί το δικαίωμα χρέωσής σας για εξαρτήματα, εργασία και δαπάνες.

Η παρούσα υπηρεσία και η βασική εγγύηση δεν ισχύουν σε περίπτωση που η βλάβη του προϊόντος ή του εξαρτήματος είναι αποτέλεσμα σέρβις, συντήρησης ή επισκευής που δεν πραγματοποιήθηκε από Εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή ή Κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Toshiba ή σε περίπτωση που οι ετικέτες/σειριακοί αριθμοί του προϊόντος ή του εξαρτήματος έχουν αλλοιωθεί ή δεν είναι δυνατή η ανάγνωσή τους.

Εάν έχει ήδη εμφανιστεί κάποια βλάβη στο προϊόν πριν από την αγορά της υπηρεσίας, η υπηρεσία δεν θα καλύψει την υπάρχουσα βλάβη.

Τα αξεσουάρ δεν καλύπτονται από αυτήν την υπηρεσία, εκτός και αν η Υπηρεσία που αγοράσατε ισχύει και για συσκευές-βάσεις Toshiba. Σε αυτήν την περίπτωση, ανατρέξτε στους επιπρόσθετους όρους και προϋποθέσεις που αναφέρονται στην ενότητα "Πρόσθετες επιλογές εξυπηρέτησης". Αν εμφανιστεί οποιοδήποτε πρόβλημα, επικοινωνήστε με τον τοπικό μεταπωλητή της Toshiba.

Για περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τις εξαιρέσεις από την εγγύηση, ανατρέξτε στους όρους και τις προϋποθέσεις της βασικής εγγύησης που παραλάβατε με το προϊόν σας.

➤ ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Σε περίπτωση που δικαιούστε μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες Πρόσθετες επιλογές εξυπηρέτησης, ισχύουν οι εξής όροι και προϋποθέσεις:

α) Διατήρηση σκληρού δίσκου

Ανάλογα με τη διάρκεια της υπηρεσίας επισκευής στο χώρο σας σύμφωνα με την οποία έχετε αγοράσει την επιλογή Υπηρεσίας διατήρησης σκληρού δίσκου, δικαιούστε να διατηρήσετε τον ελαττωματικό σκληρό δίσκο, εάν χρειαστεί να αντικατασταθεί εντός της περιόδου ισχύος της υπηρεσίας. Ο σκληρός δίσκος θα παραμείνει στην ιδιοκτησία σας, αλλά δεν θα δικαιούστε επιπλέον υποστήριξη για αυτόν. Οποιαδήποτε επιπλέον προϊόντα ή εξαρτήματα, καθώς και επιπλέον σκληροί δίσκοι που θα αντικατασταθούν εντός της εγγύησης θα ανήκουν στην Toshiba.

Σε περίπτωση που ο σκληρός δίσκος υπόκειται σε ανάκληση προϊόντος, αυτή η υπηρεσία δεν θα καλύπτει πλέον τον σκληρό δίσκο και θα πρέπει να τον επιστρέψετε στην Toshiba.

β) Υπηρεσία αντικατάστασης μπαταρίας

Ανάλογα με τη διάρκεια της υπηρεσίας επισκευής στο χώρο σας σύμφωνα με την οποία έχετε αγοράσει την επιλογή Υπηρεσίας αντικατάστασης μπαταρίας, η εγγύηση της μπαταρίας σας θα επεκταθεί αναλόγως. Κατά τη διάρκεια αυτής της χρονικής περιόδου δικαιούστε να ζητήσετε μία φορά αντικατάσταση μπαταρίας, αφού λήξει η βασική εγγύηση της μπαταρίας σας.

Αυτή η υπηρεσία ισχύει μόνο αν η χωρητικότητα της μπαταρίας είναι χαμηλότερη από 50%. Προτού υποβάλετε αίτημα υποστήριξης, πρέπει να πραγματοποιήσετε λήψη, εγκατάσταση και εκτέλεση ενός διαγνωστικού εργαλείου που παρέχεται από την Toshiba, προκειμένου να προσδιορίσετε τη χωρητικότητα της μπαταρίας που απομένει.

Το Εξουσιοδοτημένο κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Toshiba υποχρεούται να ελέγχει τη χωρητικότητα της μπαταρίας που απομένει, μετά τη λήψη του προϊόντος σας. Εάν το Εξουσιοδοτημένο κέντρο εξυπηρέτησης πελατών διαπιστώσει ότι η χωρητικότητα της μπαταρίας υπερβαίνει το 50%, διατηρεί το δικαίωμα να παρέχει τρέχουσες τιμές για εξαρτήματα, εργασία και δαπάνες.

γ) Συσκευές-βάσεις Toshiba

Ανάλογα με τη διάρκεια της υπηρεσίας επισκευής στο χώρο σας σύμφωνα με την οποία έχετε αγοράσει την επιλογή Υπηρεσίας για συσκευές-βάσεις, η εγγύηση της συσκευής-βάσης θα επεκταθεί αναλόγως.

Όταν δηλώνετε μια Συσκευή-βάση ως ελαττωματική, θα σας σταλεί μια νέα ή μια ανακατασκευασμένη Συσκευή-βάση με επιδόσεις που είναι ίδιες με αυτές των νέων προϊόντων. Εάν ζητηθεί από την Toshiba, η ελαττωματική Συσκευή-βάση θα πρέπει να επιστραφεί στην Toshiba με έξοδα της ίδιας. Εάν η ελαττωματική Συσκευή-βάση δεν παραληφθεί από την Toshiba εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημέρα που ο πελάτης παρέλαβε τη νέα ή ανακατασκευασμένη Συσκευή-βάση, θα χρεωθείτε με την αξία της Συσκευής-βάσης στην τιμή λιανικής της.

➤ SERVICIO IN SITU DE TOSHIBA CON RESPUESTA AL SIGUIENTE DÍA LABORABLE

➤ DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Este servicio in situ con respuesta al siguiente día laborable es exclusivamente un servicio de reparación de hardware e incluye un diagnóstico telefónico para determinar el fallo de su hardware de Toshiba. En caso de que sea necesario realizar una reparación, Toshiba enviará un Ingeniero titulado de Toshiba al lugar en el que se encuentre normalmente antes de que finalice el siguiente día laborable, dependiendo de la disponibilidad de las piezas.

El tiempo de respuesta denominado Siguiente día laborable se define como el tiempo que transcurre desde la notificación del problema al Centro de soporte hasta la llegada del Ingeniero titulado de Toshiba al lugar en el que usted se encuentre. Tenga en cuenta que para tener derecho al Servicio de respuesta al siguiente día laborable, se debe registrar la solicitud de servicio en el Centro de soporte de Toshiba antes de las 3 p.m. (hora local).

Este servicio se aplica a Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé, KIRA™ y tablets empresariales seleccionados de Toshiba (en lo sucesivo, los "productos"). Para obtener más detalles sobre compatibilidad de productos, visite:

toshiba.es/services

Este servicio actualiza la garantía estándar de su producto Toshiba en lo que respecta a la duración especificada, el nivel de respuesta del servicio o el contenido del mismo. Por tanto, estos términos y condiciones se aplican además de los términos y condiciones de la garantía estándar y prevalecerán en caso de conflicto.

Este servicio solo está disponible para los productos Toshiba comprados en Europa.

Este servicio no afecta a sus derechos legales.

➤ REGISTRO Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Este servicio solo es válido si se ha adquirido en un plazo de 90 días desde la obtención de su producto Toshiba y es necesario activarlo en un plazo de 30 días desde la fecha de compra. Para activar el servicio debe registrar el producto a través del siguiente sitio web de Internet:

toshiba.es/registro

Tenga a mano la información sobre este servicio, así como los datos del producto y del usuario para realizar el registro.

Si su producto no está registrado en el momento en que se ponga en contacto con el Centro de soporte de Toshiba para realizar una solicitud de servicio, podrá no aplicarse el servicio de Respuesta al siguiente día laborable.

Después de completar correctamente el registro, recibirá un mensaje de correo electrónico de confirmación y tendrá derecho a este servicio.

Este servicio solo es válido para el producto Toshiba para el que se ha registrado.

➤ UNIDADES SUSTITUIBLES POR EL CLIENTE (CRU)

Algunos accesorios y piezas de recambio están diseñados específicamente para que el cliente pueda extraerlos y reemplazarlos fácilmente. Se les denomina unidades sustituibles por el cliente (CRU, por sus siglas en inglés). Si durante la resolución de problemas y el diagnóstico remotos, el agente del Centro de soporte determina que usted puede realizar la reparación, Toshiba le enviará tanto la pieza de recambio como la documentación para el proceso de sustitución. Si Toshiba lo solicita, la pieza original deberá ser devuelta a Toshiba. Esto se llevará a cabo a cuenta de Toshiba.

➤ NIVEL DE SERVICIO

Dependiendo del tipo de Servicio in situ que haya adquirido, tendrá derecho a uno de los siguientes Servicios.

a) In situ de plata

Si ha adquirido el Servicio in situ con respuesta al siguiente día laborable de plata, solo se enviará un Ingeniero titulado de Toshiba para reparar in situ el producto defectuoso si la reparación no puede ser realizada por usted mediante un proceso de unidades sustituibles por el cliente (CRU).

b) In situ de oro

Si ha adquirido el Servicio in situ con respuesta al siguiente día laborable de oro, puede rechazar el envío de una pieza de recambio, y el Centro de soporte de Toshiba enviará un Ingeniero titulado de Toshiba para reparar in situ el producto defectuoso.

➤ COBERTURA POR PAÍSES

a) Servicio de reparación in situ local

Si usted ha adquirido un servicio de reparación in situ local, este únicamente estará disponible en el país en el que lo adquirió.

b) Servicio de reparación in situ regional en países específicos

Si ha adquirido un servicio de reparación in situ regional en uno de los siguientes países: Bulgaria, Chipre, Croacia, Eslovenia, Eslovaquia, Estonia, Grecia, Hungría, Israel, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, República Checa, Rumanía, Serbia y Turquía, este únicamente estará disponible en el país en el que lo adquirió.

En dichos países, se prestará el servicio para productos Toshiba ubicados dentro de un radio de 50 km de una ciudad principal. Si se genera una solicitud de servicio para un producto ubicado fuera de este radio de 50 km, el servicio se prestará siempre dentro de lo posible. Para obtener más información, visite:

toshiba.es/services

c) Servicio de reparación in situ europeo

> OPCIONES DE SERVICIOS ADICIONALES

En caso de que tenga derecho a una o más de las siguientes opciones de servicios adicionales, se aplicarán los siguientes términos y condiciones.

a) Retención del disco duro

En función de la duración del servicio de reparación in situ bajo el que haya adquirido la opción de servicio de retención del disco duro, tendrá derecho a conservar el disco duro defectuoso en caso de que sea necesario sustituirlo dentro del periodo de validez del servicio. El disco duro sigue siendo de su propiedad, pero no tendrá derecho a recibir soporte continuado. Los productos y componentes adicionales, además de los discos duros adicionales sustituidos bajo garantía, se convertirán en propiedad de Toshiba.

En caso de que el disco duro quedara sujeto a la retirada del producto, este servicio ya no lo cubrirá y tendrá que ser devuelto a Toshiba.

b) Servicio de sustitución de la batería

Dependiendo de la duración del Servicio in situ bajo el que haya adquirido la opción del Servicio de sustitución de la batería, se ampliará la garantía de su batería en consecuencia. Durante este periodo de tiempo tendrá derecho a una solicitud de Sustitución de la batería después de que haya vencido la Garantía estándar de la misma.

Este servicio solo es válido si la capacidad de la batería es inferior al 50 %. Antes de realizar su solicitud de servicio, deberá descargar, instalar y ejecutar una herramienta de diagnóstico facilitada por Toshiba para determinar la capacidad restante de la batería.

El Proveedor de servicios autorizado Toshiba está obligado a comprobar la capacidad restante de la batería tras la recepción de su producto. Si el Proveedor de servicios autorizado determina que la capacidad de la batería es superior al 50 %, el Proveedor de servicios autorizado se reserva el derecho a proporcionar un presupuesto por las piezas, la mano de obra y los gastos.

c) Dispositivos de acoplamiento Toshiba

En función de la duración del servicio de reparación in situ bajo el que haya adquirido la opción de servicio de dispositivo de acoplamiento, se ampliará la garantía de dicho dispositivo en consecuencia.

En caso de reclamación por un dispositivo de acoplamiento defectuoso, se le enviará un dispositivo de acoplamiento nuevo o reacondicionado de características idénticas a un producto nuevo en cuanto a rendimiento. Si Toshiba lo solicita, el dispositivo de acoplamiento defectuoso deberá devolverse a Toshiba a cargo de la empresa. En caso de que Toshiba no reciba el dispositivo de acoplamiento en un plazo de quince (15) días laborables tras la recepción de las instrucciones que debe seguir para el envío, deberá pagar el importe de venta al público del dispositivo sustituido.

diagnostic à distance, si l'agent du Centre de support détermine que vous pouvez effectuer la réparation, Toshiba vous expédiera la pièce de rechange et la documentation pour que vous puissiez effectuer le remplacement. Sur demande de Toshiba, la pièce d'origine devra être renvoyée à Toshiba. Cette expédition sera effectuée aux frais de Toshiba.

> NIVEAU DE SERVICE

Selon le type de service en ligne dont vous avez fait l'acquisition, vous pouvez bénéficier de l'un des services suivants.

a) Sur site niveau Silver

Si vous avez fait l'acquisition du service sur site le jour ouvrable suivant de niveau Silver, un ingénieur certifié Toshiba ne sera envoyé sur site pour effectuer la réparation du produit défectueux que si la réparation ne peut pas être réalisée par vous-même dans le cadre du processus Unités remplaçables.

b) Sur site niveau Gold

Si vous avez fait l'acquisition du service sur site le jour ouvrable suivant de niveau Gold, vous pouvez refuser l'envoi d'une pièce de rechange ; le Centre de support Toshiba enverra un ingénieur certifié Toshiba pour qu'il fasse la réparation du produit défectueux sur site.

> COUVERTURE PAR PAYS

a) Service de réparation sur site local

Le service de réparation sur site local que vous avez acheté n'est disponible que dans le pays où il a été acheté.

b) Service de réparation sur site régional dans certains pays

Le service de réparation sur site régional que vous avez acheté n'est disponible que dans les pays suivants : Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Grèce, Hongrie, Israël, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, République tchèque, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Slovénie et Turquie. Il n'est valable que dans le pays dans lequel il a été acquis.

Le service dans ces pays sera fourni pour les produits Toshiba dans un rayon de 50 km d'une grande ville. Si la demande de service porte sur un produit se trouvant à plus de 50 km d'une grande ville, le service sera fourni dans les meilleurs délais. Pour plus d'informations, visitez le site

toshiba.fr/services

c) Service de réparation sur site européen

Si vous avez acheté un service sur site en Europe, il est disponible dans les pays suivants

d) Service de réparation sur site international

Le service de réparation sur site international que vous avez acheté est disponible dans tous les pays répertoriés sur le site Web suivant :

ios.toshiba.com

Toshiba se réserve le droit de sous-traiter le service à un ou plusieurs fournisseurs de réparation sur site internationaux.

> AUTRES OPTIONS DE SERVICE

Si vous avez le droit de bénéficier d'une ou de plusieurs des options de service suivantes, les conditions générales suivantes s'appliquent :

a) Conservation du disque dur

Selon la durée du service sur site sous laquelle vous avez fait l'acquisition de l'option Conservation du disque dur, vous serez autorisé à conserver le disque défectueux qui devrait être remplacé pendant la période du service. 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 Toshiba.

Si le disque dur fait l'objet d'un rappel, ce service ne couvrira plus le disque dur et ce dernier devra être renvoyé à Toshiba.

b) Service d'échange de batterie

En fonction de la durée du service sur site sous laquelle vous avez fait l'acquisition de l'option Service d'échange de batterie, la garantie de votre batterie sera prolongée en conséquence. Pendant cette période, vous pouvez faire la demande d'une batterie de rechange après l'expiration de la garantie standard de votre batterie.

Ce service n'est valable que si la capacité de la batterie est inférieure à 50 %. Avant de demander ce service, vous devez télécharger, installer et exécuter un outil de diagnostic fourni par Toshiba afin de déterminer la capacité restante de la batterie.

Votre fournisseur de services agréé Toshiba a l'obligation de vérifier la capacité restante de la batterie après réception de votre produit. S'il détermine que la capacité de la batterie est supérieure à 50 %, le fournisseur de services agréé se réserve le droit d'établir un devis pour les pièces, la main-d'œuvre et les frais.

c) Stations d'accueil Toshiba

En fonction de la durée du service sur site sous laquelle vous avez fait l'acquisition de l'option Service de station d'accueil, la garantie de votre station d'accueil sera prolongée en conséquence.

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 Toshiba, la station d'accueil défectueuse doit être renvoyée à Toshiba aux frais de Toshiba. Si la station d'accueil défectueuse n'est pas reçue par Toshiba 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.

TOSHIBINA USLUGA ODZIVA SLJEDEĆEG RADNOG DANA NA LOKACIJI KORISNIKA

OPIS USLUGE

Ova usluga odziva sljedećeg radnog dana na lokaciji korisnika usluga je popravka samo hardvera i obuhvaća telefonsku dijagnozu kojom se određuje kvar na vašem hardveru marke Toshiba. Ako popravak bude potreban, Toshiba će na vašu lokaciju poslati Toshiba certificiranog tehničara, obično do kraja sljedećeg radnog dana ovisno o dostupnosti dijelova.

Vrijeme odgovora sljedećeg radnog dana definira se kao vrijeme od obavijesti o problemu koju zaprima centar za podršku do dolaska Toshiba certificiranog tehničara na vašu lokaciju. Imajte na umu da zahtjev za servisom mora biti zaprimljen u centru za podršku tvrtke Toshiba prije 15 sati po lokalnom vremenu da bi se kvalificirao za uslugu popravka sljedećeg dana.

Ova usluga odnosi se na Toshiba računala Satellite Pro, Tecra, Portégé i KIRA™ te odabrane poslovne tablete (u nastavku „proizvodi“). Više pojedinosti o kompatibilnosti proizvoda potražite na adresi:

toshiba-croatia.com/services

Ovom uslugom standardno jamstvo za proizvod marke Toshiba nadograđuje se s obzirom na propisano trajanje, rok pružanja usluge ili sadržaj usluge. Stoga se ovi uvjeti i odredbe primjenjuju uz odredbe i uvjete standardnog jamstva i u slučaju spora imaju prvenstvo.

Ova usluga dostupna je samo za proizvode marke Toshiba kupljene u Europi.

Ova usluga ne utječe na vaša zakonska prava.

REGISTRACIJA I AKTIVACIJA USLUGE

Ova usluga vrijedi samo ako je kupljena unutar 90 dana od kupnje Toshiba proizvoda i mora se aktivirati unutar 30 dana od dana kupnje. Za aktivaciju usluge morate registrirati proizvod na sljedećem web-mjestu:

toshiba.eu/registration/hr

Za potrebe registracije budite spremni pružiti podatke o ovoj usluzi, vašem proizvodu i vama samima.

Ako vaš proizvod nije registriran kada kontaktirate centar za podršku tvrtke Toshiba sa zahtjevom za servisom, usluga popravka sljedećeg dana možda neće vrijediti.

Nakon uspješne registracije primit ćete poruku e-pošte s potvrdom, čime ćete steći pravo na ovu uslugu.

Ova usluga valjana je samo za proizvod marke Toshiba za koji je i registrirana.

JEDINICE KOJE KORISNIK MOŽE ZAMIJENITI (CRU)

Neki servisni dijelovi i dodatna oprema posebno su dizajnirani kako bi ih korisnici lako mogli ukloniti i zamijeniti i nazivaju se CRU. Ako tijekom daljinskog rješavanja problema i dijagnoze agent centra za podršku utvrdi da možete samostalno izvršiti popravak, Toshiba će vam poslati servisni dio i dokumentaciju za postupak zamjene. Ako Toshiba to zatraži, izvorni dio morat će se vratiti tvrtki Toshiba. To će biti o trošku tvrtke Toshiba.

RAZINA USLUGE

Ovisno o vrsti kupljene usluge na lokaciji korisnika, imate pravo na jednu od sljedećih usluga.

a) srebrna usluga na lokaciji korisnika

Ako ste kupili srebrnu uslugu odziva sljedećeg dana na lokaciji korisnika, Toshiba certificirani tehničar bit će poslan na vašu lokaciju da popravi pokvareni proizvod ako ne možete putem CRU postupka samostalno izvršiti popravak.

b) zlatna usluga na lokaciji korisnika

Ako ste kupili zlatnu uslugu odziva sljedećeg dana na lokaciji korisnika, možete odbiti slanje zamjenskog dijela i centar za podršku tvrtke Toshiba poslat će Toshiba certificiranog tehničara da popravi pokvareni proizvod na vašoj lokaciji.

POKRIVENOST PO ZEMLJAMA

a) Lokalna usluga na lokaciji korisnika

Ako ste kupili lokalnu uslugu na lokaciji korisnika, ona je dostupna samo u zemlji u kojoj je kupljena.

b) Regionalna usluga na lokaciji korisnika u određenim zemljama

Ako ste kupili regionalnu uslugu na lokaciji korisnika u nekoj od sljedećih zemalja: Bugarska, Cipar, Češka, Estonija, Grčka, Hrvatska, Mađarska, Izrael, Latvija, Litva, Malta, Poljska, Rumunjska, Srbija, Slovenija, Slovačka i Turska, usluga je dostupna samo u zemlji u kojoj je kupljena.

Usluga u tim zemljama za proizvode tvrtke Toshiba pružat će se u krugu od 50 km od većeg grada. Ako se pojavi zahtjev za servisom za proizvod koji se nalazi izvan kruga od 50 kilometara, usluga će se pružati u mjeri u kojoj to okolnosti dopuštaju. Dodatne informacije potražite na sljedećoj adresi:

toshiba-croatia.com/services

c) Europska usluga na lokaciji korisnika

Ako ste kupili europsku uslugu na lokaciji korisnika, ona je dostupna u Austriji, Belgiji, Češkoj, Danskoj, Finskoj, Francuskoj, Njemačkoj, Grčkoj, Irskoj, Italiji, Luksemburgu, Nizozemskoj, Norveškoj, Poljskoj, Portugalu, Španjolskoj, Švedskoj, Švicarskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu.

Usluga će se za proizvode tvrtke Toshiba pružati u krugu od 100 km od većeg grada. Ako se pojavi zahtjev za servisom za proizvod koji se nalazi izvan kruga od 100 kilometara, usluga će se pružati u mjeri u kojoj to okolnosti dopuštaju.

d) Međunarodna usluga na lokaciji korisnika

Ako ste kupili međunarodnu uslugu na lokaciji korisnika, ona je dostupna u svim zemljama koje se navedene na sljedećem web-mjestu:

ios.toshiba.com

Toshiba zadržava pravo pružati uslugu putem Toshiba ovlaštenog davatelja usluga s kojim je sklopila odgovarajući podugovor.

> PRIMANJE USLUGE

Da biste pristupili usluzi u Austriji, Belgiji, Danskoj, Finskoj, Francuskoj, Njemačkoj, Irskoj, Italiji, Luksemburgu, Nizozemskoj, Norveškoj, Portugalu, Španjolskoj, Švicarskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu, obratite se Toshiba centru za podršku na broj 00800-Toshcare:

00800-86742273

Da biste pristupili usluzi u Bugarskoj, na Cipru, u Češkoj, Estoniji, Grčkoj, Hrvatskoj, Mađarskoj, Izraelu, Latviji, Litvi, na Malti, u Poljskoj, Rumunjskoj, Srbiji, Sloveniji, Slovačkoj, Švedskoj i Turskoj te zemljama izvan Europe, posjetite sljedeće web-mjesto da biste pronašli podatke za kontakt s lokalnim Toshiba-inim ovlaštenim davateljem usluga:

toshiba-europe.com/asp-locator

Centar za podršku tvrtke Toshiba otvoren je radnim danima od 9 do 17 sati po lokalnom vremenu, osim tijekom državnih praznika.

Naši agenti centra za podršku i obučeni su i certificirani da bi dijagnosticirali sve hardverske probleme i predložili vam najbrži način popravka vašeg Toshiba proizvoda. Da biste našim agentima centra za podršku olakšali identifikaciju problema i zamjenskih dijelova na najučinkovitiji mogući način, budite spremni opisati pogrešku s kojom ste se susreli.

Kad stupate u kontakt s centrom za podršku, provjerite imate li pristup svom Toshiba sustavu i pripremite serijski broj i broj modela koji se nalaze na stražnjoj strani vašeg Toshiba proizvoda.

Popravak na lokaciji korisnika možda se neće primijeniti ako se problem može riješiti daljinskom dijagnozom.

Ako popravak na lokaciji korisnika bude potreban, Toshiba će na vašu lokaciju poslati Toshiba certificiranog tehničara do kraja sljedećeg radnog dana ovisno o dostupnosti dijelova. Razine usluge odgovaraju ciljevima vremena odgovora i mogu se razlikovati ovisno o lokaciji i ne jamčimo za njih.

Prije nego što prihvatite bilo kakav zahtjev za servisom, Toshiba i njeni ovlašteni prodavatelji i davatelji usluga zadržavaju pravo zatražiti dokaz o kupnji (npr. plaćen i datiran račun koji je ispostavio ovlašteni prodavač) na kojem je naveden model i serijski broj.

> OBAVEZE KUPCA

Obavezno napravite sigurnosne kopije svih podataka s proizvoda marke Toshiba prije nego što dođe do popravka na lokaciji korisnika ili prije nego što proizvod vratite Toshiba-inom ovlaštenom davatelju usluga zbog jamstvenog zahtjeva. Uklonite sve povjerljive, vlasničke ili osobne podatke ili informacije.

Toshiba ne snosi odgovornost za štetu ili gubitak programa, podataka ili izmjenjivih medija za pohranu, kao ni za obnovu i ponovnu instalaciju bilo kakvih programa ili podataka.

Toshiba neće biti odgovorna za gubitak zarade ili neki drugi posljedični gubitak, gubitak podataka, gubitak softvera ili trošak ponovne konfiguracije softvera.

Toshiba zadržava pravo naplatiti vam logističke troškove ako niste bili dostupni na dogovoreni datum i na dogovorenoj lokaciji popravka.

> DIJELOVI I MATERIJALI

Toshiba će, po vlastitom izboru, besplatno popraviti ili zamijeniti proizvod ili bilo koje dijelove obuhvaćene standardnim jamstvom novim ili prerađenim dijelovima tijekom cjelokupnog roka trajanja usluge, izuzev baterija. Jamstvo za baterije ograničeno je na 1 godinu zbog prirode predmeta, osim ako kupljena usluga ne obuhvaća i mogućnost usluge zamjene baterije. Detaljni opis možete pronaći u odjeljku 'Mogućnosti dodatne usluge'.

Svaki proizvod ili dio popravljen ili zamijenjen u sklopu ove usluge bit će obuhvaćen jamstvom do kraja primjenjivog razdoblja trajanja jamstva za proizvod ili dio, ili tijekom razdoblja od tri mjeseca, ovisno o tome što dulje traje. Svi proizvodi i dijelovi zamijenjeni u sklopu jamstva postaju vlasništvo tvrtke Toshiba.

Ako je potrebno zamijeniti tipkovnicu, bit će je moguće zamijeniti samo tipkovnicom na engleskom jeziku ili tipkovnicom na jeziku zemlje u kojoj se pruža usluga ako je dostupna.

> OGRANIČENJA USLUGE

Usluga obuhvaća samo dijelove i rad i ne odnosi se na nedostatak ili kvar koji se može pripisati bilo kojem vanjskom uzroku, slučajnom oštećenju, nepravilnoj uporabi, prijenosu, istrošenosti, virusima, uporabi dijelova ili softvera drugih proizvođača, izmjenama, preradama, nepravilnoj instalaciji, nepravilnom održavanju, zakrpama softvera ili nebrizi.

Ova usluga ne odnosi se ni na jedan softver. Ako je popravak proizvoda vezan uz uzrok koji nije obuhvaćen ovom uslugom, Toshiba zadržava pravo naplatiti vam dijelove, rad i troškove.

Ova usluga i standardno jamstvo ne primjenjuju se u slučajevima kad je kvar proizvoda ili dijela nastao servisiranjem, održavanjem ili popravkom koje nisu izvršili Toshiba-ini ovlašteni prodavatelj ili ovlašteni davatelj usluga ili ako su oznake ili serijski brojevi na proizvodu ili dijelovima izmijenjeni ili nejasni.

Ako je do kvara hardvera došlo prije kupnje usluge, usluga neće obuhvaćati takav postojeći kvar.

Ova usluga ne odnosi se na dodatnu opremu, osim u slučaju kad se kupljena usluga odnosi i na Toshiba-inu priključnu uređaje. U tom slučaju pročitajte dodatne uvjete i odredbe navedene u odjeljku "Mogućnosti dodatne usluge". U slučaju bilo kakvog kvara obratite se Toshiba-inu lokalnom prodavatelju.

Dodatne informacije o izuzećima iz jamstva potražite u uvjetima i odredbama standardnog jamstva dostavljenog uz vaš proizvod.

> MOGUĆNOSTI DODATNE USLUGE

Ako imate pravo na jednu ili više sljedećih mogućnosti dodatne usluge, vrijede sljedeći uvjeti i odredbe:

a) zadržavanje tvrdog diska

Ovisno o trajanju usluge na lokaciji korisnika u sklopu koje ste kupili mogućnost usluge zadržavanja tvrdog diska, imat ćete pravo zadržati neispravni tvrdi disk ako ga bude trebalo zamijeniti unutar roka trajanja usluge. Tvrdi disk ostaje u vašem vlasništvu, ali za njega više nećete moći primiti podršku. Svi dodatni proizvodi i komponente te dodatni tvrdi diskovi zamijenjeni u sklopu jamstva postaju vlasništvo tvrtke Toshiba.

Bude li tvrdi disk bio podložan povlačenju proizvoda, on više neće biti obuhvaćen ovom uslugom te će se morati vratiti tvrtki Toshiba.

b) usluga zamjene baterije

Jamstvo baterije bit će produljeno u skladu s trajanjem usluge na lokaciji korisnika u sklopu koje ste kupili mogućnost usluge zamjene baterije. Tijekom tog vremenskog razdoblja imate pravo na jedan zahtjev za zamjenom baterije nakon što istekne standardno jamstvo baterije.

Ova usluga valjana je samo ako je kapacitet baterije manji od 50%. Prije slanja zahtjeva za servisom morate preuzeti, instalirati i bvrnvrtni Toserije

Toshibin ovlašteni davatelj usluga obavezan je provjeriti preostali kapacitet baterije nakon primanja vašeg proizvoda. Ako ovlašteni davatelj usluga odredi da je kapacitet baterije veći od 50%, on ima pravo naplatiti dijelove, rad i troškove.

c) Toshiba priključni uređaji

Jamstvo za priključni uređaj bit će produljeno u skladu s trajanjem usluge na lokaciji korisnika u sklopu koje ste kupili mogućnost servisa za priključni uređaj.

Prilikom prijave kvara priključnog uređaja bit će vam poslan novi ili prerađeni priključni uređaj, koji je po performansama jednak novim proizvodima. Ako Toshiba to zatraži, Toshiba je potrebno vratiti neispravni priključni uređaj o Toshiba trošku. Ako Toshiba u roku od petnaest (15) radnih dana od primitka novog ili prerađenog priključnog uređaja ne zaprimi neispravni priključni uređaj, naplatit će vam se maloprodajna vrijednost zamijenjenog priključnog uređaja.

➤ SERVIZIO ON-SITE TOSHIBA CON RISPOSTA ENTRO UN GIORNO LAVORATIVO

➤ DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio on-site con risposta entro un giorno lavorativo si applica solo ai componenti hardware e include una diagnosi telefonica per determinare la natura del guasto del componente Toshiba. Qualora sia necessaria una riparazione, Toshiba invierà sul posto un tecnico qualificato Toshiba, solitamente entro la fine del giorno lavorativo successivo, in base alla disponibilità delle parti.

L'espressione "con risposta entro un giorno lavorativo" fa riferimento all'intervallo di tempo che intercorre tra la segnalazione del problema al Support Centre e all'arrivo sul posto del tecnico qualificato Toshiba. Per poter usufruire del servizio, è necessario registrare la richiesta presso il Toshiba Support Centre entro le ore 15.00 (ora locale).

Il servizio è applicabile ai notebook Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé e KIRA™ e ad alcuni tablet professionali (da qui in avanti denominati "prodotti"). Per ulteriori informazioni sulla compatibilità dei prodotti, visitare il seguente sito Web:

toshiba.it/services

Questo servizio aggiorna la garanzia standard del prodotto Toshiba per quanto attiene la durata, il livello di risposta o il contenuto del servizio. I presenti termini e condizioni, quindi, si aggiungono ai termini e alle condizioni della garanzia standard, rispetto ai quali hanno priorità in caso di discrepanze.

Il servizio è disponibile solo per i prodotti Toshiba acquistati in Europa.

Il servizio non pregiudica i diritti legali.

➤ REGISTRAZIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è valido solo se acquistato entro 90 giorni dalla data di acquisto del prodotto Toshiba e deve essere attivato entro 30 giorni dall'acquisto. Per attivare il servizio, è necessario registrare il prodotto sul seguente sito Web:

servizi-registrazione.toshiba.it

Per poter effettuare la registrazione, è necessario fornire informazioni sul servizio, sul prodotto e sui dati dell'utente.

Se nel momento in cui si contatta il Toshiba Support Center per una richiesta di assistenza, il prodotto non è ancora stato registrato, il servizio con risposta entro un giorno lavorativo può non essere applicabile.

Dopo aver completato correttamente la registrazione, l'utente riceverà un messaggio e-mail di conferma e avrà diritto a utilizzare il servizio.

Il servizio è valido esclusivamente per il prodotto Toshiba per il quale è stato registrato.

➤ UNITÀ SOSTITUITIBILI DALL'UTENTE

Alcuni componenti e accessori, denominati unità CRU, vengono progettati per poter essere facilmente rimossi e sostituiti dall'utente. Se, durante la procedura di diagnosi e risoluzione in remoto, l'addetto del Support Centre determina che la riparazione può essere eseguita direttamente dall'utente, Toshiba invierà all'utente la parte sostitutiva e la documentazione necessaria per la sostituzione. Se richiesto da Toshiba, l'utente dovrà inoltre restituire la parte originale, a spese di Toshiba.

➤ LIVELLO DI SERVIZIO

In base al tipo di servizio on-site acquistato, l'utente ha diritto a uno dei servizi descritti di seguito.

a) Silver On-site

Se l'utente ha acquistato il servizio Silver On-site con risposta entro un giorno lavorativo, un ingegnere certificato Toshiba provvederà alla riparazione on-site del prodotto difettoso solo se la riparazione non potrà essere eseguita direttamente dall'utente tramite la procedura CRU.

b) Gold On-site

Se l'utente ha acquistato il servizio Gold On-site con risposta entro un giorno lavorativo, potrà richiedere che la parte sostitutiva non venga spedita ma che sia un ingegnere certificato Toshiba a provvedere alla riparazione on-site del prodotto difettoso.

➤ COPERTURA NEL PAESE

a) Servizio on-site locale

Se l'utente ha acquistato un servizio on-site locale, potrà usufruire del servizio solo nel Paese in cui l'ha acquistato.

b) Servizio on-site regionale in Paesi specifici

Se l'utente ha acquistato un servizio on-site regionale in uno dei seguenti Paesi: Bulgaria, Cipro, Croazia, Estonia, Grecia, Israele, Lettonia, Lituania, Malta, Polonia, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Turchia e Ungheria, potrà usufruire del servizio solo nel Paese in cui l'ha acquistato.

In questi Paesi, per usufruire del servizio è necessario che il prodotto Toshiba si trovi in un raggio di 50 km da una città principale. Qualora il servizio venga richiesto per un prodotto che non si trova entro un raggio di 50 km, verrà fatto quanto possibile per fornire il servizio. Per ulteriori informazioni, visitare il sito:

toshiba.it/services

c) Servizio on-site europeo

Il servizio on-site europeo è disponibile in Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Spagna, Svezia e Svizzera.

Per usufruire del servizio, è necessario che il prodotto Toshiba si trovi in un raggio di 100 km da una città principale. Qualora il servizio venga richiesto per un prodotto che non si trova entro un raggio di 100 km, verrà fatto quanto possibile per fornire il servizio.

d) Servizio on-site internazionale

Se l'utente ha acquistato un servizio on-site internazionale, potrà usufruire del servizio in tutti i Paesi elencati nel seguente sito Web:

ios.toshiba.com

Toshiba si riserva il diritto di subappaltare il servizio a un centro di assistenza autorizzato Toshiba.

> COME OTTENERE IL SERVIZIO

Per ottenere il servizio in Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Norvegia, Portogallo, Spagna, Svizzera e Regno Unito, contattare il Toshiba Support Centre al numero 00800-Toshcare:

00800-86742273

Per ottenere il servizio in Bulgaria, Cipro, Croazia, Estonia, Grecia, Israele, Lettonia, Lituania, Malta, Polonia, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Svezia, Turchia e Ungheria e altri Paesi fuori dai confini europei, consultare il seguente sito Web per trovare e contattare il centro di assistenza Toshiba autorizzato più vicino:

toshiba-europe.com/asp-locator

Il Toshiba Support Centre è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 ora locale, ad esclusione dei giorni festivi.

Gli addetti del Support Center sono qualificati e certificati per diagnosticare qualsiasi problema hardware e fornire la soluzione più rapida per riparare il prodotto Toshiba. Per consentire agli addetti del Support Center di individuare il problema e le parti da sostituire in modo rapido ed efficiente, è necessario fornire una descrizione degli eventuali guasti riscontrati.

Accertarsi inoltre di avere a portata di mano il sistema Toshiba, poiché può essere richiesto di specificare il numero di serie e di modello riportati sul retro del prodotto.

Se il problema può essere risolto mediante la diagnosi remota, la riparazione on-site potrebbe non essere necessaria.

Qualora sia necessaria una riparazione on-site, Toshiba invierà sul posto un tecnico qualificato, solitamente entro la fine del giorno lavorativo successivo, in base alla disponibilità delle parti. I livelli del servizio dipendono dai tempi di risposta, possono variare in base alla posizione geografica e non sono garantiti.

Prima di accettare qualsiasi richiesta di servizio, Toshiba, i rispettivi rivenditori e centri di assistenza autorizzati si riservano il diritto di richiedere una prova di acquisto (ad esempio, la fattura del rivenditore autorizzato attestante la data e il pagamento) sulla quale siano riportati il numero di serie e di modello.

> OBBLIGHI DELL'UTENTE

È necessario eseguire una copia di backup di tutti i dati presenti sul prodotto Toshiba prima di effettuare la riparazione on-site o di consegnarlo a un centro di assistenza autorizzato Toshiba, accompagnato da una richiesta di assistenza in garanzia. Cancellare qualsiasi informazione riservata o di proprietà e tutti i dati personali.

Toshiba non è in alcun modo responsabile di eventuali danni o perdite di programmi, dati o supporti di archiviazione rimovibili, né del ripristino o della reinstallazione di programmi o dati.

Toshiba non è altresì responsabile della perdita di utili o di eventuali perdite consequenziali, perdite di dati o di software o spese sostenute a seguito della riconfigurazione del software.

Toshiba si riserva il diritto di addebitare le spese di logistica nel caso in cui l'utente non fosse disponibile nel luogo e alla data concordati per la riparazione.

> PARTI E MATERIALI

A propria discrezione, Toshiba riparerà o sostituirà gratuitamente il prodotto o qualsiasi componente coperto dalla garanzia standard con componenti nuovi o rimessi in funzione nel corso dell'intero periodo di assistenza, ad eccezione delle batterie. La garanzia per le batterie è limitata a un anno a causa della particolare natura del prodotto, a meno che il servizio acquistato non includa anche un'opzione di sostituzione della batteria. Per informazioni più dettagliate, vedere la sezione "Opzioni di servizio aggiuntive".

I prodotti o i componenti riparati o sostituiti nell'ambito del presente servizio saranno coperti da garanzia per il restante periodo di garanzia relativo a tali prodotti o componenti, o per tre mesi, a seconda del periodo più lungo. Tutti i prodotti e i componenti sostituiti entro i termini della garanzia diverranno di proprietà di Toshiba.

Qualora sia necessario sostituire la tastiera, verranno fornite solo tastiere in lingua inglese o tastiere nella lingua nativa del Paese in cui viene fornito il servizio.

> LIMITAZIONI DEL SERVIZIO

Il servizio copre solo le parti e la manodopera e non si applica a guasti o difetti attribuibili a qualsiasi causa estrinseca, danno accidentale, utilizzo improprio, trasporto, usura, virus, utilizzo di componenti o software non Toshiba, modifiche, adattamenti, installazione errata, manutenzione inappropriata, aggiornamenti di software o negligenza.

Il servizio non è applicabile a software di qualsivoglia natura. Nel caso in cui la riparazione del prodotto sia correlata a cause non coperte dal servizio, Toshiba si riserva il diritto di addebitare il costo delle parti e della manodopera e le spese sostenute.

Il servizio e la garanzia standard non si applicano in caso di guasto del prodotto o del componente a seguito di attività di assistenza, manutenzione o riparazione non eseguite da un rivenditore autorizzato Toshiba o da un centro di assistenza autorizzato Toshiba o in caso di alterazione o cancellazione dei numeri di serie/etichette del componente o del prodotto.

In caso di guasto dell'hardware antecedente all'acquisto del servizio, il servizio non coprirà il guasto esistente.

Gli accessori non sono coperti dal servizio a meno che il Servizio acquistato non sia valido anche per le unità di docking Toshiba. In questo caso, fare riferimento ai termini e alle condizioni aggiuntive riportate nella sezione "Opzioni di servizio aggiuntive". In caso di guasto, contattare il rivenditore Toshiba locale.

Per ulteriori informazioni sulle esclusioni della garanzia, consultare i termini e le condizioni della garanzia standard fornita con il prodotto.

> OPZIONI DI SERVIZIO AGGIUNTIVE

Per gli utenti che hanno diritto ad almeno una delle seguenti opzioni di servizio aggiuntive, si applicano i seguenti termini e condizioni:

a) Conservazione dell'hard disk

In base alla durata del servizio on-site nell'ambito del quale è stato acquistato il servizio di conservazione dell'hard disk, l'utente avrà il diritto di trattenere l'hard disk difettoso, nel caso in cui ne risulti necessaria la sostituzione nel periodo di copertura del servizio. 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.

Nel caso in cui l'hard disk sia oggetto di un richiamo del prodotto, non sarà più coperto dal servizio e dovrà essere restituito a Toshiba.

b) Servizio di sostituzione della batteria

In base alla durata del servizio on-site nell'ambito del quale è stata acquistata l'opzione di sostituzione della batteria, è possibile estendere anche la garanzia della batteria. Durante questo periodo è possibile effettuare una richiesta di sostituzione della batteria, successivamente alla scadenza della garanzia standard.

Il servizio è valido solo se la capacità della batteria è inferiore al 50%. Prima di effettuare la richiesta, è necessario scaricare, installare ed eseguire uno strumento di diagnostica fornito da Toshiba, che consente di determinare la capacità di batteria rimanente.

Il centro di assistenza autorizzato Toshiba è comunque tenuto a verificare la capacità di batteria rimanente dopo aver ricevuto il prodotto. Nel caso in cui la capacità della batteria sia superiore al 50%, il centro di assistenza autorizzato Toshiba si riserva il diritto di fornire un preventivo per la copertura delle parti di ricambio, della manodopera e delle spese sostenute.

c) Unità di docking Toshiba

In base alla durata del servizio on-site nell'ambito del quale è stata acquistata l'opzione di assistenza sull'unità di docking, è possibile estendere anche la garanzia 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.

שירות באתר במהלך יום העסקים הבא של TOSHIBA

תיאור השירות

שירות זה של ביקור באתר במהלך יום העסקים הבא הנו שירות לתיקון חומרה בלבד והוא כולל בדיקה טלפונית כדי לקבוע את סוג הכשל בחומרה של Toshiba שברשותך. אם התיקון הכרחי, תשגר Toshiba מהנדס מוסמך מטעמה למקום בו אתה נמצא, לרוב עד תום יום העסקים הבא, בכפוף לזמינות החלקים.

זמן תגובה של 'יום העסקים הבא' מוגדר כמועד שחל החל מההודעה על בעיה במרכז התמיכה ועד להגעת מהנדס מוסמך של Toshiba למקום בו אתה נמצא. שים לב כי על מנת שתוכל להיות זכאי לשירות תיקון במהלך היום הבא, על דרישת השירות להיות רשומה במרכז התמיכה של Toshiba לפני השעה 15:00 (שעון מקומי).

השירות חל על Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé, KIRA™ ומחשבי לוח עסקיים נבחרים של Toshiba (להלן "מוצרים"). לפירוט נוסף על מוצרים תואמים, בקר באתר:

toshiba.co.il/he/services

שירות זה מהווה שדרוג של האחריות הרגילה על מוצר Toshiba שברשותך לגבי משך הזמן המוגדר, רמת התגובה של השירות או תוכן השירות. לכן תנאים והתניות אלה חלים בנוסף לתנאים וההתניות של האחריות הרגילה ויכריעו במקרה של סתירה.

שירות זה זמין רק עבור מוצרים של Toshiba שנרכשו באירופה.

השירות אינו משפיע על זכויותיך המעוגנות בחוק.

רישום והפעלת השירות

השירות תקף רק אם נרכש תוך 90 יום ממועד רכישת המוצר של Toshiba ומופעל תוך 30 יום ממועד רכישתו. כדי להפעיל את השירות, עליך לרשום את המוצר באמצעות אתר האינטרנט שלהלן:

toshiba.eu/registration/il

על מנת להירשם יהיה עליך לספק מידע על אודות שירות זה, המוצר ואת פרטי המשתמש.

אם המוצר איננו רשום במועד פנייתך למרכז התמיכה של Toshiba, יתכן כי שירות התיקון במהלך יום העסקים הבא לא יחול.

לאחר השלמת תהליך הרישום בהצלחה, תקבל הודעת בדואר אלקטרוני שתאשר את זכאותך לשירות זה.

שירות זה תקף רק עבור המוצר של Toshiba שנרשם.

יחידות להחלפה על ידי הלקוח (CRU)

חלקי חילוף ואבזרים מסוימים מתוכננים באופן מיוחד כדי שהלקוח יוכל להסיר ולהחליפם בקלות; הם נקראים בקיצור CRU. אם במהלך הליך מרוחק של דיאגנוזה ופתרון בעיות קובע נציג שירות התמיכה כי אתה יכול לבצע את התיקון בעצמך, תשלח אליך Toshiba את החלק ואת כל התייעוד המפרט את תהליך ההחלפה. אם נדרש על ידי Toshiba, תבקש להחזיר את החלק המקורי ל-Toshiba. עלות משלוח זה תכוסה על ידי Toshiba.

רמת שירות

על פי סוג השירות באתר שרכשת, הנך זכאי לאחד מהשירותים הבאים.

א) באתר - Silver

אם רכשת שירות באתר במהלך יום העסקים הבא ברמת Silver, יצא מהנדס מוסמך של Toshiba כדי לתקן את המוצר התקול באתר רק אם אין באפשרותך להשלים את התיקון בעצמך באמצעות תהליך CRU (יחידות להחלפה על ידי הלקוח).

ב) באתר - Gold

אם רכשת שירות באתר במהלך יום העסקים הבא ברמת Gold, באפשרותך לסרב למשלוח החלקים ו-Toshiba תשגר אליך מהנדס מוסמך כדי לתקן באתר את המוצר התקול.

כיסוי במדינה

א) שירות מקומי באתר לקוח

אם רכשת שירות מקומי באתר הלקוח, השירות זמין רק בארץ שבה הוא נרכש.

ב) שירות אזורי באתר הלקוח בארצות מסוימות

אם רכשת שירות אזורי באתר הלקוח באחת מהארצות הבאות: בולגריה, קפריסין, הרפובליקה הצ'כית, אסטוניה, יוון, קרואטיה, הונגריה, ישראל, לטביה, ליטא, מלטה, פולין, רומניה, סרביה, סלובניה, סלובקיה, סלובניה וטורקיה; השירות זמין רק בארץ שבה נרכש.

השירות בארצות הללו יינתן למוצרים של Toshiba הנמצאים ברדיוס של 50 ק"מ מעיר ראשית. אם נפתחה דרישת שירות למוצר הנמצא מחוץ לרדיוס של 50 ק"מ, יעשה מאמץ לספק את השירות בהקדם האפשרי. למידע נוסף, בקר בכתובת:

toshiba.co.il/he/services

ג) שירות באתר הלקוח באירופה

אם רכשת באירופה שירות באתר הלקוח, השירות זמין בארצות הבאות: אוסטריה, בלגיה, צ'כיה, דנמרק, פינלנד, צרפת, גרמניה, יוון, אירלנד, איטליה, לוקסמבורג, הולנד, נורבגיה, פולין, פורטוגל, ספרד, שבדיה, שווייץ ובריטניה.

השירות יינתן למוצרים של Toshiba הנמצאים ברדיוס של 100 ק"מ מעיר ראשית. אם נפתחה דרישת שירות למוצר הנמצא מחוץ לרדיוס של 100 ק"מ, יעשה מאמץ לספק את השירות בהקדם האפשרי.

ד) שירות בינלאומי באתר הלקוח

אם רכשת שירות בינלאומי באתר הלקוח, השירות זמין בכל הארצות המופיעות באתר האינטרנט הבא:

ios.toshiba.com

Toshiba שומרת את הזכות להפעיל את השירות בקבלנות משנה באמצעות ספק שירות מורשה של Toshiba.

קבלת השירות

כדי לקבל שירות בארצות אוסטרליה, בלגיה, דנמרק, פינלנד, צרפת, גרמניה, אירלנד, איטליה, לוקסמבורג, הולנד, נורבגיה, פורטוגל, ספרד, שווייץ ובריטניה, צור קשר עם מרכז התמיכה של Toshiba במספר 00800-Toshcare:

00800-86742273

כדי לקבל שירות בארצות בולגריה, קפריסין, הרפובליקה הצ'כית, אסטוניה, יוון, קרואטיה, הונגריה, ישראל, לטביה, ליטא, מלטה, פולין, רומניה, סרביה, סלובניה, סלובקיה, שבדיה וטורקיה ובארצות שמחוץ לאירופה, בקר באתר האינטרנט הבא כדי לאתר את ספק השירות המורשה המקומי של Toshiba.

toshiba-europe.com/asp-locator

מרכז התמיכה של Toshiba פועל בכל ימות השבוע, בין השעות 09:00 - 17:00 (שעות מקומי), למעט חגים וערבי חג.

נציגי השירות שלנו מנוסים ומוסמכים לאפיין כל בעיית חומרה ולספק לך את הדרך המהירה והטובה ביותר לתיקון מוצר Toshiba שברשותך. כדי לסייע לנציגי שירות התמיכה לזהות את הבעיה ואת חלק החילוף המתאים באופן היעיל ביותר יהיה עליך לספק תיאור של כל כשל שחווית במוצר.

בעת ביצוע ההתקשרות, יהיה עליך לוודא כי יש לך גישה למערכת Toshiba שברשותך ולספק את המספר הסידורי ומספר הדגם המופיעים על צדו האחורי של המוצר.

יתכן ששירות התיקון באתר לא יחול אם ניתן לפתור את הבעיה באמצעות אפיות מרוחק.

אם התיקון באתר הנו הכרחי, תשגר Toshiba מהנדס מוסמך מטעמה למקום בו אתה נמצא, עד תום יום העסקים הבא, בכפוף לזמינות החלקים. רמות השירות הן יעדים של זמני תגובה, הן עשויות להשתנות בהתאם למיקום ואינן מובטחות.

Toshiba, המשווקים המורשים שלה וספקי השירות שומרים על הזכות לבקש הוכחת רכישה (כגון חשבונית מס משולמת ומתוארכת של משווק מורשה) בה מצוינים מספר הדגם והמספר הסידורי, בטרם יאשרו דרישה כלשהו לשירות.

התחייבויות הלקוח

עליך לוודא כי ביצעת גיבוי של כל הנתונים שמאוחסנים במוצר Toshiba שברשותך בטרם ביצע התיקון באתר או לפני חזרת המוצר לספק שירות מורשה של Toshiba בהקשר לתביעת אחריות. עליך להסיר כל מידע ונתונים מסווגים, קנייניים או אישיים.

Toshiba איננה אחראית לכל נזק או אובדן של תכניות, נתונים או כונוי אחסון כלשהם, או לשחזור של תכניות או נתונים כלשהם.

Toshiba לא תהיה אחראית בגין אובדן רווחים או כל נזק תוצאתי, אובדן נתונים, אובדן תוכנות או העלות בגין הגדרה מחדש של תוכנות.

Toshiba שומרת על הזכות לחייב אותך בגין עלויות לוגיסטיות אם לא היית זמין במועד ובאתר התיקון כמוסכם.

חלקים וחומרים

Toshiba, לפי שיקול דעתה, תתקן או להחליף ללא תשלום את המוצר או כל חלק המכוסה על ידי האחריות הרגילה בחלקים חדשים או משופצים במהלך כל תקופת השירות, למעט סוללות. האחריות על סוללות מוגבלת לשנה אחת בשל אופיו של הפריט, אלא אם רכשת שירות שכולל גם אפשרות לשירות החלפת סוללה. תיאור מפורט ניתן למצוא תחת הסעיף 'אפשרויות שירות נוספות'.

כל מוצר או רכיב שתוקנו או הוחלפו תחת שירות זה יכללו כיסוי ליתרת תקופת האחריות החלה על המוצר או הרכיב, או לתקופה של שלושה חודשים, הארוכה מבין שתיהן. כל המוצרים והרכיבים שהוחלפו תחת האחריות יהפכו לרכושה של Toshiba.

אם נדרשת החלפה של לוח המקשים, יסופק לוח מקשים בשפה האנגלית או, אם אפשרי, בשפת המדינה בה מסופק השירות.

מגבלות השירות

שירות זה מכסה רק חלקים ועלות עבודה, אף אינו חל על כל כשל או פגם שהנם תוצאה של גורם חיצוני, תאונה, שימוש בלתי הולם, שינוע, בלאי, וירוסים, שימוש ברכיבים ובתוכנות שאינם מתוצרת Toshiba, התאמות, שינויים, התקנה שגויה, תחזוקה לקויה, תיקוני תוכנה או הזנחה.

שירות זה אינו מכסה מוצרי תוכנה מכל סוג שהוא. אם תיקון המוצר קשור לנזק שאינו מכוסה על ידי שירות זה, שומרת לעצמה Toshiba את הזכות לחייב אותך בגין חלפים, עלות עבודה והוצאות.

שירות זה והאחריות הרגילה אינם חלים אם כשל כלשהו במוצר או ברכיב הנו כתוצאה משירות, תחזוקה או תיקון שבוצעו על ידי כל גורם שאינו משווק או ספק שירות מורשה של Toshiba, או אם התוויות/המספר הסידורי של המוצר או הרכיב שונו או טושטשו.

אם הכשל בחומרה חל בטרם רכישת השירות, לא יכסה שירות זה את הכשל הקיים.

שירות זה אינו מכסה אבזרים, אלא אם השירות שנרכש חל גם על התקני עגינה של Toshiba. במקרה כזה, עיין בתנאים ובהגבלות הנוספים הנזכרים בסעיף 'אפשרויות שירות נוספות'. צור קשר עם המשווק המקומי של Toshiba במקרה של כשל כלשהו.

לפרטים נוספים על אודות מניעת אחריות, עיין בתנאים ובהתניות של כתב האחריות הרגילה אשר סופק לך עם המוצר.

אפשרויות לשירותים נוספים

אם אתה זכאי לאחד או יותר מאפשרויות השירות הנוספות שלהלן, חלים התנאים וההתניות הבאים:

א) החזקת כונוי קשיח

בהתאם למשך השירות באתר הלקוח שבמסגרתו רכשת את אפשרות השירות לשמירת הכונוי הקשיח, תהיה זכאי לשמור את הכונוי הקשיח הפגום, במקרה שיהיה צורך להחליפו במהלך תקופת השירות. הכונוי הקשיח יישאר רכושך אך לא תוכל לקבל כל שירות בגינו. כל מוצרים ורכיבים נוספים, לרבות כונויים קשיחים נוספים שיוחלפו תחת האחריות, יהפכו לרכושה של Toshiba.

אם הכונוי הקשיח יהיה כפוף לקריאת החזרה (Recall), שירות זה לא יכסה את הכונוי הקשיח ויהיה עליך להשיבו ל-Toshiba.

(ב) שירות החלפת סוללה

לפי משך השירות באתר הלקוח שבמסגרתו רכשת את אפשרות השירות להחלפת הסוללה, האחריות על הסוללה תורחב בהתאם. במהלך תקופה זו תהיה זכאי להחלפת סוללה אחת לאחר תום תקופת האחריות הרגילה על הסוללה.

שירות זה תקף רק אם קיבולת הסוללה נמוכה מ-50%. לפני ביצוע הדרישה לשירות, עליך להוריד, להתקין ולהפעיל כלי בדיקה המסופק על ידי Toshiba כדי לקבוע את יתרת הקיבולת של הסוללה.

ספק שירות מורשה של Toshiba מחויב לבדוק את יתרת הקיבולת של הסוללה לאחר קבלת המוצר ממך. אם ספק השירות המורשה קובע כי יתרת קיבולת הסוללה גבוהה מ-50%, שומר ספק השירות המורשה על הזכות לספק לך הצעת מחיר עבור החלפת הרכיב הכוללת עלויות חלקים, עבודה והוצאות.

(ג) התקני עגינה של Toshiba

לפי משך השירות באתר הלקוח שבמסגרתו רכשת את אפשרות השירות להתקן עגינה, האחריות על התקן העגינה שברשותך תורחב בהתאם.

כאשר תכריז על התקן עגינה כפגום, יישלח אליך התקן עגינה משופץ זהה בביצועיו לאלו של מוצר חדש. אם Toshiba דורשת זאת, יש להחזיר את התקן העגינה הפגום אל Toshiba, על חשבונה של Toshiba. במקרה שהתקן העגינה הפגום לא יתקבל על ידי Toshiba בתוך חמישה עשר (15) ימי עסקים לאחר שהלקוח קיבל את התקן העגינה המשופץ, תחויב במחיר לצרכן של התקן העגינה.

> PAKALPOJUMA APRAKSTS

Šis serviss klienta atrašanās vietā nākamajā darbadienā ir tikai aparatūras remonta pakalpojums, un tajā ir ietverta diagnostika pa tālruni, lai noteiktu Toshiba aparatūras atteices veidu. Ja ir nepieciešams remonts, Toshiba nosūta Toshiba sertificētu inženieri uz jūsu atrašanās vietu parasti līdz

> SERVISA LĪMENIS

Atkarībā no iegādātā servisa veida jums var būt tiesības uz vienu no tālāk norādītajiem pakalpojumiem.

a) Sudraba serviss klienta atrašanās vietā

Ja jūs esat iegādājies Sudraba servisu klienta atrašanās vietā nākamajā darbadienā, Toshiba sertificēts inženieris tiks nosūtīts veikt defektīvā izstrādājuma remontu jūsu atrašanās vietā, ja vien remontu nevarat veikt jūs pats, izmantojot CRU procesu.

b) Zelta serviss klienta atrašanās vietā

Ja jūs esat iegādājies Zelta servisu klienta atrašanās vietā nākamajā darbadienā, jūs varat atteikties no rezerves daļas nosūtīšanas jums, un Toshiba atbalsta centrs nosūtīs Toshiba sertificētu inženieri veikt defektīvā izstrādājuma remontu jūsu atrašanās vietā.

> VALSTIS

a) Vietējais serviss klienta atrašanās vietā

Ja esat iegādājies vietējo servisu klienta atrašanās vietā, tas ir pieejams tikai valstī, kurā tas ir iegādāts.

b) Reģionālais serviss klienta atrašanās vietā noteiktās valstīs

Ja esat iegādājies reģionālo servisu klienta atrašanās vietā vienā no tālāk norādītajām valstīm: Bulgārija, Čehija, Grieķija, Horvātija, Igaunija, Izraēla, Kipra, Latvija, Lietuva, Malta, Polija, Rumānija, Serbija, Slovākija, Slovēnija, Turcija un Ungārija, tas ir pieejams tikai valstī, kurā tas ir iegādāts.

Šajās valstīs serviss tiks nodrošināts Toshiba izstrādājumiem, kas atrodas 50 km rādiusā no lielas pilsētas. Ja servisa pieprasījums tiek iesniegts par izstrādājumu, kas neatrodas 50 km rādiusā, serviss tiek nodrošināts iespēju robežās. Lai saņemtu plašāku informāciju, lūdzu, apmeklējiet vietni

toshiba.ru/services

c) Eiropas serviss klienta atrašanās vietā

Ja jūs esat iegādājies Eiropas servisu klienta atrašanās vietā, tas ir pieejams Austrijā, Beļģijā, Čehijā, Dānijā, Francijā, Grieķijā, Īrijā, Itālijā, Lielbritānijā, Luksemburgā, Nīderlandē, Norvēģijā, Polijā, Portugālē, Somijā, Spānijā, Šveicē, Vācijā un Zviedrijā.

Serviss tiks nodrošināts Toshiba izstrādājumiem, kas atrodas 100 km rādiusā no lielas pilsētas. Ja servisa pieprasījums tiek iesniegts par izstrādājumu, kas neatrodas 100 km rādiusā, serviss tiek nodrošināts iespēju robežās.

d) Starptautiskais serviss klienta atrašanās vietā

Ja jūs esat iegādājies Starptautisko servisu klienta atrašanās vietā, tas ir pieejams visās valstīs, kas norādītas šajā vietnē:

ios.toshiba.com

Toshiba patur tiesības servisu uzticēt Toshiba pilnvarotam servisa pakalpojumu sniedzējam.

> SERVISĀ PAKALPOJUMA SAŅĒMŠANA

Lai servisa pakalpojumu saņemtu Austrijā, Beļģijā, Dānijā, Francijā, Īrijā, Itālijā, Lielbritānijā, Luksemburgā, Nīderlandē, Norvēģijā, Portugālē, Somijā, Spānijā, Šveicē un Vācijā, lūdzu, sazinieties ar Toshiba atbalsta centru, zvanot uz numuru 00800-Toshcare jeb:

00800-86742273

Lai servisa pakalpojumu saņemtu Bulgārijā, Čehijā, Grieķijā, Horvātijā, Igaunijā, Izraēlā, Kiprā, Latvijā, Lietuvā, Maltā, Polijā, Rumānijā, Serbijā, Slovākijā, Slovēnijā, Turcijā, Ungārijā, Zviedrijā un valstīs ārpus Eiropas, lūdzu, apmeklējiet tālāk norādīto tīmekļa vietni, lai atrastu savu vietējo Toshiba pilnvaroto pakalpojumu sniedzēju un sazinātos ar to:

toshiba-europe.com/asp-locator

Toshiba atbalsta centrs ir atvērts darbadienās no 09:00 līdz 17:00 pēc vietējā laika, izņemot valsts svētku dienas.

Mūsu atbalsta centra pārstāvji ir apmācīti un sertificēti aparatūras problēmu diagnosticēšanā un var nodrošināt ātrāko veidu, kā remontēt Toshiba izstrādājumu. Lai palīdzētu mūsu atbalsta centra pārstāvjiem visefektīvākajā veidā identificēt problēmu un attiecīgās rezerves daļas, lūdzu, sagatavojiet aprakstu par atteici, ar kuru esat saskāries.

Pirms zvanīšanas, lūdzu, nodrošiniet, lai jūs varētu piekļūt savai Toshiba sistēmai un būtu gatavs nosaukt sērijas numuru un modeļa numuru, kas ir norādīts Toshiba izstrādājuma otrā pusē.

Remonts klienta atrašanās vietā var nebūt attiecināms, ja problēmu var atrisināt ar attālinātu diagnostiku.

Ja ir nepieciešams remonts klienta atrašanās vietā, Toshiba nosūtīs sertificētu inženieri uz jūsu atrašanās vietu līdz nākamās darbadienas beigām, ja ir pieejamas rezerves daļas. Servisa līmenis ir atbildes laika mērķa vērtība, tas var atšķirties atkarībā no atrašanās vietas un netiek garantēts.

Uzņēmums Toshiba, tā pilnvarotie izplatītāji un pakalpojumu sniedzēji patur tiesības pirms servisa prasības pieņemšanas pieprasīt pirkuma apstiprinājuma dokumentu (piemēram, apmaksātu un datētu pilnvarotā izplatītāja rēķinu), kurā norādīts modelis un sērijas numurs.

> KLIENTA PIENĀKUMI

Lūdzu, nodrošiniet, lai visi Toshiba izstrādājumā esošie dati būtu pilnīgi dublēti pirms remonta veikšanas klienta atrašanās vietā vai pirms izstrādājuma nogādāšanas Toshiba pilnvarotajam servisa pakalpojumu sniedzējam saistībā ar garantijas prasību. Dzēsiet konfidencialus, ar īpašumtiesībām aizsargātus vai personīgus datus un informāciju.

Uzņēmums Toshiba nav atbildīgs par kaitējumu programmām, datiem vai noņemamiem datu nesējiem vai to zudumu, vai par programmu vai datu atjaunošanu vai atkārtotu instalēšanu.

Uzņēmums Toshiba nav atbildīgs par zaudētu peļņu vai izrietošiem zaudējumiem, datu zudumu, programmatūras zudumu vai programmatūras atkārtotas konfigurēšanas izmaksām.

Toshiba patur tiesības jums izrakstīt rēķinu par loģistikas izdevumiem, ja neesat pieejams norunātajā remonta datumā un atrašanās vietā.

> DAĻAS UN MATERIĀLI

Uzņēmums Toshiba visa pakalpojuma perioda laikā pēc saviem iesakiem bez maksas remontēs vai aizstās izstrādājumu vai tā daļas, uz kurām attiecas standarta garantija, ar jaunām vai atjaunotām daļām, izņemot akumulatorus. Ņemot vērā akumulatoru specifiskās īpašības, to garantijas periods ir 1

gads, ja vien iegādātajā servisa pakalpojumā nav ietverts akumulatora nomainīšanas papildpakalpojums. Detalizētu aprakstu atradīsiet sadaļā "Servisa papildpakalpojumi".

Šī pakalpojuma ietvaros remontētam vai aizstātam izstrādājumam vai komponentam garantija būs spēkā attiecīgā izstrādājuma vai komponenta atlikušo garantijas periodu vai trīs mēnešus atkarībā no tā, kurš no šiem periodiem ir ilgāks. Visi izstrādājumi un komponenti, kas ir nomainīti saskaņā ar garantijas noteikumiem, kļūst par Toshiba īpašumu.

Ja ir nepieciešama tastatūras maiņa, tiks nodrošināta tikai tastatūra angļu valodā vai tās valsts vietējā valodā, kurā tiek sniegts pakalpojums.

> PAKALPOJUMA IEROBEŽOJUMI

Šis pakalpojums attiecas tikai uz daļām un darbu un neattiecas uz kļūmēm vai defektiem, ko izraisa ārējs cēlonis, netīši bojājumi, nepareiza lietošana, transportēšana, nolietojums, vīrusi, ar uzņēmumu Toshiba nesaistītu komponentu vai programmatūras lietošana, pārbūve, pielāgošana, nepareiza uzstādīšana, nepareiza apkope, programmatūras labojumi vai nolaidība.

Šis pakalpojums neattiecas ne uz kāda veida programmatūru. Ja izstrādājuma remonts ir saistīts ar cēloni, uz kuru šis pakalpojums neattiecas, Toshiba patur tiesības jums prasīt samaksu par daļām, darbu un izdevumiem.

Šis pakalpojums un standarta garantija nav piemērojama, ja izstrādājuma vai komponenta atteici izraisījuši servisa, apkopes vai remonta darbi, kurus nav veicis Toshiba pilnvarots izplatītājs vai pilnvarots servisa pakalpojumu sniedzējs, vai ja izstrādājuma vai komponenta marķējumi/sērijas numuri ir mainīti vai nav salasāmi.

Ja aparatūras atteice jau ir radusies pirms šī pakalpojuma iegādes, šis pakalpojums neattiecas uz šādu jau esošu atteici.

Šis pakalpojums neattiecas uz piederumiem, ja vien iegādātais servisa pakalpojums neattiecas uz Toshiba dokstacijām. Šajā gadījumā, lūdzu, skatiet papildu noteikumus un nosacījumus, kas norādīti sadaļā "Servisa papildpakalpojumi". Atteices gadījumā, lūdzu, sazinieties ar vietējo Toshiba izplatītāju.

Plašāku informāciju par garantijas izņēmumiem skatiet kopā ar izstrādājumu saņemtajos standarta garantijas noteikumos un nosacījumos.

> SERVISĀ PAKALPOJUMI

Ja jums ir tiesības uz vienu vai vairākiem tālāk norādītajiem servisa papildpakalpojumiem, uz tiem attiecas šādi noteikumi un nosacījumi:

a) Ciet diska paturēšana

Atkarībā no klienta atrašanās vietā veiktā servisa pakalpojuma ilguma, kuram esat iegādājies cietā diska paturēšanas papildpakalpojumu, jums būs tiesības paturēt defektīvo cieto disku, ja servisa periodā tas būs jānomaina. Cietais disks paliek jūsu īpašumā, bet tam netiks nodrošināts turpmāks atbalsts. Papildu produkti un komponenti, kā arī papildu cietie diski, kas nomainīti garantijas ietvaros, kļūst par uzņēmuma Toshiba īpašumu.

Ja cietais disks tiks atsaukts, šis pakalpojums vairs neattieksies uz cieto disku un tas būs jānosūta atpakaļ uzņēmumam Toshiba.

b) Akumulatora nomainīšanas pakalpojums

Atkarībā no klienta atrašanās vietā veiktā servisa pakalpojuma ilguma, kuram esat iegādājies akumulatora nomainīšanas papildpakalpojumu, tiks atbilstoši pagarināta akumulatora garantija. Šajā laikposmā jums ir tiesības uz vienu akumulatora nomainīšanas prasību, kad akumulatora standarta garantijas termiņš ir beidzies.

Šis pakalpojums ir spēkā tikai tad, ja akumulatora kapacitāte ir mazāka par 50%. Pirms servisa prasības iesniegšanas jums ir jālejupielādē, jāinstalē un jāpalaiž diagnostikas rīks, ko nodrošina uzņēmums Toshiba, lai noteiktu atlikušo akumulatora kapacitāti.

Jūsu Toshiba pilnvarotajam servisa pakalpojumu sniedzējam ir pienākums pārbaudīt atlikušo akumulatora kapacitāti pēc produkta saņemšanas. Ja pilnvarotais servisa pakalpojumu sniedzējs nosaka, ka akumulatora kapacitāte pārsniedz 50%, pilnvarotais servisa pakalpojumu sniedzējs patur tiesības izteikt cenas piedāvājumu par rezerves daļām, darbu un izdevumiem.

c) Toshiba dokošanas ierīces

Atkarībā no klienta atrašanās vietā veiktā servisa pakalpojuma ilguma, kuram esat iegādājies dokošanas ierīces servisa papildpakalpojumu, tiks atbilstoši pagarināta dokošanas ierīces garantija.

Piesakot dokošanas ierīces defektu, jums tiks nosūtīta jauna vai atjaunota dokošanas ierīce, kuras veiktspēja būs līdzvērtīga jauna izstrādājuma veiktspējai. Ja Toshiba to pieprasa, defektīvā dokošanas ierīce ir jānosūta atpakaļ uzņēmumam Toshiba (Toshiba sedz sūtīšanas izmaksas). Ja piecpadsmit (15) darbadienu laikā pēc jaunās vai atjaunotās dokošanas ierīces saņemšanas uzņēmums Toshiba nesaņem defektīvo dokošanas ierīci, jums būs jāapmaksā nomainītās dokošanas ierīces mazumtirdzniecības vērtība.

➤ „TOSHIBA“ PASLAUGA DARBO VIETOJE, TEIKIAMA KITĄ DARBO DIENĄ

➤ PASLAUGOS APRAŠYMAS

Ši kitą darbo dieną darbo vietoje teikiama paslauga taikoma tik aparatūros remonto darbams ir apima diagnostiką telefonu „Toshiba“ aparatūros gedimui nustatyti. Jeigu remontas reikalingas, „Toshiba“ atsiųs sertifikuotą „Toshiba“ techninį darbuotoją į jūsų darbo vietą, paprastai iki kitos darbo dienos pabaigos, jeigu nereikės laukti atsarginių dalių.

Kitos darbo dienos reagavimo laikas apibrėžiamas kaip laikas nuo problemos pateikimo pagalbos centrui iki to laiko, kol į darbo vietą atvyks sertifikuotas „Toshiba“ techninis darbuotojas. Atsiminkite: kad jums būtų suteikta kitos darbo dienos paslauga, paraiška dėl paslaugos turi būti užregistruota „Toshiba“ pagalbos centre iki 15 val. vietos laiku.

Ši techninė paslauga taikoma „Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé, KIRA™“ ir kai kuriems verslo klasės planšetiniams kompiuteriams (toliau vadinamiems gaminiais). Jei reikia daugiau informacijos apie gaminių suderinamumą, apsilankykite:

toshiba.eu/services

Šia paslauga išplečiamos standartinės „Toshiba“ gaminių garantijos sąlygos: techninės priežiūros laikotarpis, darbų atlikimo terminas arba apimtis. Šios sąlygos ir nuostatos papildo standartinės garantijos sąlygas ir nuostatas, o esant prieštaravimams joms teikiama pirmenybė.

Ši paslauga taikoma tik „Toshiba“ gaminiams, įsigytiems Europoje.

Ši paslauga neriboja įstatymo numatytų jūsų teisių.

➤ REGISTRACIJA IR PASLAUGOS SUAKTYVINIMAS

Paslauga galioja tik nusipirkus ją per 90 dienų nuo „Toshiba“ gaminio įsigijimo dienos ir suaktyvinus per 30 dienų nuo įsigijimo. Norėdami suaktyvinti paslaugą, turite užregistruoti gaminį šioje interneto svetainėje:

toshiba.eu/registration

Norėdami registruoti būkite pasiruošę pateikti informaciją apie paslaugą, įsigytą gaminį ir naudotojo duomenis.

Jeigu jūsų gaminys nebuvo registruotas tuo metu, kai kreipėtės į „Toshiba“ pagalbos centrą pateikdami paraišką dėl pagalbos, kitos darbo dienos paslauga gali būti netaikoma.

Sėkmingai užregistravę gausite patvirtinimo el. laišką ir turėsite teisę į šią paslaugą.

Ši paslauga galioja tik tam „Toshiba“ gaminiui, kuriam ji buvo užregistruota.

➤ KLIENTO KEIČIAMŲ ĮRENGINIŲ (CRU)

Kai kurios atsarginės dalys ir priedai yra specialiai pagaminti taip, kad juos lengvai galėtų nuimti ir pakeisti klientas. Šios dalys vadinamos trumpiniu CRU. Jeigu nuotoliniu būdu spręsdamas problemas ir atlikdamas diagnostiką pagalbos centro atstovas nustatys, kad remontą galite atlikti patys, „Toshiba“ jums išsiųs atsarginę dalį ir jos keitimo dokumentaciją. Jeigu „Toshiba“ reikalauja, originali dalis turi būti grąžinta bendrovei „Toshiba“. Tai atliekama „Toshiba“ sąskaita.

➤ PASLAUGOS LYGIS

Atsižvelgiant į jūsų įsigytos paslaugos darbo vietoje pobūdį, jums bus suteikta viena šių paslaugų.

a) Sidabrinė paslauga darbo vietoje

Jeigu įsigijote sidabrinę paslaugą darbo vietoje, kitą darbo dieną teikiama paslauga, sertifikuotas „Toshiba“ techninis darbuotojas bus atsiųstas remontuoti sugedusio gaminio tik tada, jeigu remonto negalėsite atlikti patys, naudodami CRU.

b) Auksinė paslauga darbo vietoje

Jeigu įsigijote auksinę paslaugą darbo vietoje, kitą darbo dieną teikiama paslauga, galite atsisakyti patys keisti jums atsiųstą atsarginę dalį ir „Toshiba“ pagalbos centras atsiųs sertifikuotą „Toshiba“ techninį darbuotoją, kuris sutaisys sugedusį gaminį darbo vietoje.

➤ APRĖPIAMOS ŠALYS

a) Vietinė paslauga darbo vietoje

Jeigu įsigijote vietinę paslaugą darbo vietoje, ji bus teikiama tik toje šalyje, kurioje ją įsigijote.

b) Regioninė paslauga darbo vietoje konkrečiose šalyse

Jeigu įsigijote regioninę paslaugą darbo vietoje vienoje iš šių šalių: Bulgarija, Kipras, Čekijos Respublika, Estija, Graikija, Kroatija, Vengrija, Izraelis, Latvija, Lietuva, Malta, Lenkija, Rumunija, Serbija, Slovėnija, Slovakija ir Turkija, paslauga bus teikiama tik toje šalyje, kurioje ją įsigijote.

Paslauga šiose šalyse „Toshiba“ gaminiams bus teikiama iki 50 km spinduliu nuo didžiųjų miestų. Jeigu paslauga užsakoma gaminiams, esantiems didesniu nei 50 km atstumu, paslauga bus vykdoma pagal galimybes. Jei reikia daugiau informacijos, apsilankykite:

toshiba.eu/services

c) Europos paslauga darbo vietoje

Jeigu įsigijote Europos paslaugą darbo vietoje, ji bus teikiama Austrijoje, Belgijoje, Čekijos Respublikoje, Danijoje, Suomijoje Prancūzijoje, Vokietijoje, Graikijoje, Airijoje, Italijoje, Liuksemburge, Nyderlanduose, Norvegijoje Lenkijoje, Portugalijoje, Ispanijoje, Švedijoje, Šveicarijoje ir Jungtinėje Karalystėje.

Paslauga „Toshiba“ gaminiams bus teikiama iki 100 km spinduliu nuo didžiųjų miestų. Jeigu paslauga užsakoma gaminiams, esantiems didesniu nei 100 km atstumu, paslauga bus vykdoma pagal galimybes.

d) Tarptautinė paslauga darbo vietoje

Jeigu įsigijote tarptautinę paslaugą darbo vietoje, ji bus teikiama visose šalyse, kurių sąrašas pateiktas šioje svetainėje:

ios.toshiba.com

„Toshiba“ pasilieka teisę perleisti paslaugos teikimą „Toshiba“ įgaliotajam paslaugų teikėjui.

> PASLAUGOS ĮSIGIJIMAS

Norėdami įsigyti paslaugą Austrijoje, Belgijoje, Danijoje, Suomijoje, Prancūzijoje, Vokietijoje, Airijoje, Italijoje, Liuksemburge, Nyderlanduose, Norvegijoje, Portugalijoje, Ispanijoje, Šveicarijoje ir Jungtinėje Karalystėje, kreipkitės į „Toshiba“ pagalbos centrą telefonu ?? 00800-Toshcare:

00800-86742273

Jeigu norite įsigyti paslaugą Bulgarijoje, Kipre, Čekijos Respublikoje, Estijoje, Graikijoje, Kroatijoje, Vengrijoje, Izraelyje, Latvijoje, Lietuvoje, Maltoje, Lenkijoje, Rumunijoje, Serbijoje, Slovėnijoje, Slovakijoje, Švedijoje, Turkijoje ir šalyse už Europos ribų, apsilankykite šioje svetainėje, kurioje rasite ir susisieksite su savo vietiniu „Toshiba“ įgaliotuoju paslaugų teikėju:

toshiba-europe.com/asp-locator

„Toshiba“ pagalbos centras veikia darbo dienomis nuo 9 iki 17 val. vietos laiku, išskyrus valstybinių švenčių dienas.

Mūsų pagalbos centrų atstovai yra išmokyti ir sertifikuoti diagnozuoti bet kokias aparatūros problemas ir pasiūlyti sparčiausią būdą suremontuoti jūsų „Toshiba“ gaminį. Norėdami padėti pagalbos centrų atstovams veiksmingai identifikuoti problemą ir dalis, kurias reikia pakeisti, būkite pasiruošę pateikti šią informaciją apie gedimą, su kuriuo susidūrėte.

Skambindami šalia turėkite savo „Toshiba“ sistemą ir būkite pasiruošę pateikti serijos ir modelio numerius, esančius kitoje gaminio pusėje.

Remontas darbo vietoje gali būti netaikomas, jeigu problemą galima išspręsti atliekant nuotolinę diagnostiką.

Jeigu remontas darbo vietoje reikalingas, „Toshiba“ atsiųs sertifikuotą techninį darbuotoją į jūsų darbo vietą iki kitos darbo dienos pabaigos, jeigu nereikės laukti atsarginių dalių. Paslaugų lygis priklauso nuo reagavimo laiko ir gali skirtis atsižvelgiant į vietą, jis nėra garantuojamas.

„Toshiba“, jos įgaliotieji prekybos atstovai ir techninės priežiūros centrai pasilieka teisę prieš priimdami garantines pretenzijas reikalauti įrodymų, jog pirkote gaminį (pvz., apmokėtos įgaliotojo prekybos atstovo išrašytos sąskaitos su nurodyta įsigijimo data), ten turi būti nurodytas modelis ir serijos numeris.

> KLIENTO ĮSIPAREIGOJIMAI

Prieš atliekant remontą darbo vietoje arba prieš siųsdami „Toshiba“ gaminį į įgaliotąjį „Toshiba“ techninės priežiūros centrą dėl garantinės pretenzijos, būtina sukurti visų duomenų atsarginę kopiją. Pašalinkite visus konfidencialius, privačius ar asmeninius duomenis ir informaciją.

„Toshiba“ neprisiima atsakomybės dėl programų, duomenų ar išimamų laikmenų sugadinimo ar praradimo, dėl bet kokių programų ar duomenų atkūrimo arba pakartotinio įdiegimo.

„Toshiba“ neprisiima atsakomybės dėl prarasto pelno ar bet kokių nuostolių, prarastų duomenų, prarastos programinės įrangos ar programinės įrangos konfigūracijos pakeitimo išlaidų.

„Toshiba“ pasilieka teisę reikalauti apmokėti logistikos išlaidas, jeigu jūs remonto dieną nebuvote sutarčioje vietoje.

> DALYS IR MEDŽIAGOS

Visu paslaugos galiojimo laikotarpiu „Toshiba“ privalo nemokamai savo nuožūra suremontuoti arba pakeisti gaminį ar jo detales, kurioms galioja standartinė garantija, išskyrus akumulatorius, naujomis arba gamykloje atnaujintomis detalėmis. Akumuliatorių garantija ribojama 1 metų laikotarpiu dėl jų pobūdžio, nebent į jūsų įsigytą paslaugą įtraukta ir akumuliatoriaus

keitimo paslaugos parinktis. Išsamus aprašymas pateikiamas skyriuje „Papildomų paslaugų parinktys“.

Gaminiui ar detalei, kuri buvo suremontuota ar pakeista taikant šią paslaugą, toliau galioja gaminiui ar jo daliai likęs garantinis laikotarpis arba suteikiama trijų mėnesių garantija (pasirenkamas ilgesnis laikotarpis). Visi gaminiai ar jų dalys, pakeistos pagal garantiją, tampa „Toshiba“ nuosavybe.

Prireikus pakeisti klaviatūrą bus pateikiama tik klaviatūra anglų kalba arba, jei yra, klaviatūra šalies, kurioje suteikiama paslauga, kalba.

> PASLAUGOS APRIBOJIMAI

PBioiá31dii-0.88k0.9ai

P1i-0.8ik

a-i.P10

Jūsų „Toshiba“ įgaliotasis paslaugų teikėjas yra įpareigotas gavęs jūsų gaminį patikrinti likusią akumulatoriaus talpą. Jeigu įgaliotasis paslaugų teikėjas nustatys, kad akumulatoriaus talpa didesnė nei 50 %, jis gali pareikalauti apmokėti sąskaitą už dalis, darbą ir išlaidas.

c) „Toshiba“ prijungiamieji įrenginiai

Atsižvelgiant į paslaugos darbo vietoje, kuriai įsigijote prijungiamojo įrenginio paslaugos parinktį, trukmę, atitinkamai pratęsiamą ir jūsų prijungiamojo įrenginio garantiją.

Kai pateiksite paraišką dėl sugedusio prijungiamojo įrenginio, jums bus atsiųstas naujas arba atnaujintas prijungiamasis įrenginys, savo charakteristikomis prilygstantis naujam gaminiui. Bendrovei „Toshiba“ pareikalavus, sugedęs prijungiamasis įrenginys turės būti sugrąžintas bendrovei „Toshiba“ jos sąskaita. Jeigu „Toshiba“ negaus sugedusio prijungiamojo įrenginio per penkiolika (15) darbo dienų po to, kai gavote naują arba atnaujintą prijungiamąjį įrenginį, turėsite sumokėti mažmeninę pakeisto prijungiamojo įrenginio kainą.

TOSHIBA HELYSZÍNI SZOLGÁLTATÁS A KÖVETKEZŐ MUNKANAPON TÖRTÉNŐ KISZÁLLÁSSAL

> A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

Ez a következő munkanapon történő kiszállással biztosított helyszíni szolgáltatás csak hardverjavításhoz vehető igénybe, és a Toshiba-hardver hibáinak telefonos hibaelemzés útján való feltárását tartalmazza. Ha javításra van szükség, a Toshiba hivatalos szakembert küld a helyszínre az alkatrészek rendelkezésre állásától függően, általában a következő munkanap végéig.

A következő munkanap mint válaszdó a probléma ügyfélszolgálaton történő bejelentése és a Toshiba hivatalos szakemberének helyszínre érkezése közt eltelt időt jelenti. Ne feledje, ahhoz, hogy jogosulttá váljon a következő munkanapon történő szolgáltatásra, a szolgáltatási igényt helyi idő szerint délután 3 óra előtt be kell jegyezni a Toshiba ügyfélszolgálatánál.

A szolgáltatás a Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé és KIRA™ laptopokra és bizonyos üzleti táblagépekre (a továbbiakban: termékek) érvényes. A termékkompatibilitásról a következő címen talál bővebb információt:

toshiba.hu/services

A jelen szolgáltatás a Toshiba-termékek normál jótállását bővíti a megadott időszak, illetve a szolgáltatás sebessége vagy tartalma tekintetében. Ennek értelmében ezek a feltételek kiegészítik a normál jótállás feltételeit; ellentmondás esetén az előbbiek érvényesek.

A szolgáltatás csak az Európában vásárolt Toshiba-termékekhez vehető igénybe.

A jelen szolgáltatás a tulajdonos törvényben biztosított jogait nem érinti.

> REGISZTRÁCIÓ ÉS A SZOLGÁLTATÁS AKTIVÁLÁSA

A szolgáltatás csak akkor érvényes, ha a Toshiba-termék vásárlásától számított 90 napon belül megvásárolják, és ezt követően 30 napon belül aktiválják. A szolgáltatás aktiválásához regisztrálnia kell a terméket a következő webhelyen:

toshiba.hu/registration

A regisztrációhoz készítse elő a szolgáltatás és a termék adatait, valamint saját felhasználói adatait.

Ha a terméke nincs regisztrálva, amikor a szolgáltatási igény bejelentéséhez kapcsolatba lép a Toshiba ügyfélszolgálatával, előfordulhat, hogy a következő munkanapon történő szolgáltatást nem tudja igénybe venni.

A sikeres regisztrációt követően visszaigazoló e-mailt kap, és jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevitelére.

A szolgáltatás csak arra a Toshiba-termékre érvényes, amelyhez regisztráltak.

> VEVŐ ÁLTAL CSERÉLHETŐ EGYSÉGEK (CRU)

Néhány alkatrész és tartozék kifejezetten a vevő általi könnyű eltávolíthatóságot és cserélhetőséget szem előtt tartva készült: ezeket vevő által is cserélhető egységnek (CRU-nak) nevezik. Ha a hibák távolról végzett diagnosztizálása és elhárítása során az ügyfélszolgálati munkatárs úgy dönt, hogy a javítást Ön is el tudja végezni, a Toshiba leszállítja Önnek a cseréhez szükséges szervizalkatrészt és dokumentációt. A Toshiba kérésére az eredeti alkatrészt vissza kell juttatni a Toshibahoz. Ennek költségét a Toshiba viseli.

> A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

A vásárolt helyszíni javítási szolgáltatás fajtájától függően Ön az alábbi szolgáltatások valamelyikére jogosult.

a) Ezüst szintű helyszíni szolgáltatás

Ha a következő munkanapon történő kiszállással biztosított ezüst szintű helyszíni szolgáltatást vásárolt, a Toshiba hivatalos szakembere csak akkor száll ki Önhöz a meghibásodott termék helyszíni megjavítása érdekében, ha Ön nem tudja elvégezni a javítást a CRU-ra vonatkozó eljárás alkalmazásával.

b) Arany szintű helyszíni szolgáltatás

Ha a következő munkanapon történő kiszállással biztosított arany szintű helyszíni szolgáltatást vásárolt, visszautasíthatja azt a lehetőséget, hogy cserealkatrészt küldjenek Önnek, amely esetben a Toshiba ügyfélszolgálat kiküldi Önhöz egy hivatalos szakemberét a meghibásodott termék helyszíni megjavítása érdekében.

> A SZOLGÁLTATÁS ÉRVÉNYESSÉGE ORSZÁGOK SZERINT

a) Helyszíni javítás

Ha helyi szolgáltatásként vásárolta a helyszíni javítást, az csak a vásárlás országában érvényes.

b) Regionális helyszíni javítás meghatározott országokban

A következő országokban vásárolt regionális helyszíni javítás csak a vásárlás országában vehető igénybe: Bulgária, Ciprus, Cseh Köztársaság, Észtország, Görögország, Horvátország, Izrael, Lengyelország, Lettország, Litvánia, Magyarország, Málta, Románia, Szerbia, Szlovákia, Szlovénia és Törökország. A szolgáltatás csak a vásárlás országában vehető igénybe.

A szolgáltatás a felsorolt országok nagyobb városainak 50 kilométeres körzetében érhető el a Toshiba-termékekhez. Ha az 50 kilométeres körzeten kívül merül fel szolgáltatási igény, a Toshiba lehetőségeihez mérten igyekszik biztosítani a szolgáltatást. További információ:

toshiba.hu/services

c) Európai helyszíni javítás

Ha Európában érvényes helyi javítási szolgáltatást vásárolt, az a következő országok területén vehető igénybe: Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Dánia, Egyesült Királyság, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Írország, Lengyelország, Luxemburg, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Spanyolország, Svájc és Svédország.

A szolgáltatás a nagyobb városok 100 kilométeres körzetében érhető el a Toshiba-termékekhez. Ha a száz kilométeres körzeten kívül merül fel szolgáltatási igény, a Toshiba lehetőségeihez mérten igyekszik biztosítani a szolgáltatást.

d) Nemzetközi helyszíni javítás

A nemzetközi szolgáltatásként vásárolt helyszíni javítás a következő webhelyen felsorolt összes országban igénybe vehető:

ios.toshiba.com

A Toshiba fenntartja a jogot, hogy alvállalkozásba adja a szolgáltatást valamely hivatalos Toshiba márkaszerviznek.

> A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

A szolgáltatás igénybevételéhez Ausztria, Belgium, Dánia, az Egyesült Királyság, Finnország, Franciaország, Hollandia, Írország, Luxemburg, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Spanyolország, illetve Svájc területén lépjen kapcsolatba a Toshiba ügyfélszolgálatával a 00800-Toshcare számon:

00800-86742273

Ha Bulgária, Ciprus, a Cseh Köztársaság, Észtország, Görögország, Horvátország, Magyarország, Izrael, Lettország, Litvánia, Málta, Lengyelország, Románia, Szerbia, Szlovénia, Szlovákia, Svédország, Törökország, illetve valamely Európán kívüli ország területén szeretné igénybe venni a szolgáltatást, a következő webhelyen megadottak szerint forduljon a Toshiba helyi hivatalos márkaszervizéhez:

toshiba-europe.com/asp-locator

A Toshiba ügyfélszolgálat – a munkaszüneti napok kivételével – minden nap helyi idő szerint reggel 9 és délután 5 óra között tart nyitva.

A Toshiba ügyfélszolgálatának munkatársai megfelelően képzettek és megfelelő szakképesítéssel rendelkeznek ahhoz, hogy diagnosztizálják a hardverhibákat, és megtalálják a leggyorsabb javítási lehetőséget a Toshiba-termékekhez. A probléma és a szükséges alkatrészek hatékony meghatározásához álljon készen arra, hogy megadja az ügyfélszolgálati munkatársnak a szóban forgó hiba leírását.

Kérjük, hogy amikor telefonál, legyen a keze ügyében a Toshiba rendszerű termék is; a hívás során meg kell adnia a Toshiba-termék hátlapján feltüntetett sorozatszámot és típusszámot.

Amennyiben a hiba a távoli meghatározás során elhárítható, helyszíni javításra nincs lehetőség.

Ha helyszíni javításra van szükség, a Toshiba hivatalos szakembert küld a helyszínre az alkatrészek rendelkezésre állásától függően a következő munkanap végéig. A szolgáltatási szint a válaszdíőnek felel meg, függ az adott helytől, és nem garantált.

Bármely szolgáltatási igény elfogadása előtt a Toshiba, annak hivatalos viszonteladói és márkaszervizei fenntartják a jogot a vásárlásról szóló bizonylat (például a hivatalos viszonteladótól származó, kifizetést igazoló, dátummal ellátott számla) ellenőrzésére, amelyen fel van tüntetve a típus- és a sorozatszám.

> A VEVŐ KÖTELEZETTSÉGEI

Mielőtt megtörténik a helyszíni javítás, vagy garanciaigény miatt visszajuttatja a terméket a Toshiba hivatalos márkaszervizéhez, gondoskodjon arról, hogy a Toshiba-terméken tárolt összes adatról készüljön biztonsági másolat. Távolítsa el a termékről minden bizalmas, szerzői jogvédelem alá tartozó vagy személyes adatot és információt.

A Toshiba nem felel semmilyen program, adat vagy cserélhető adathordozó károsodásáért vagy elveszéséért, sem a programok vagy adatok visszaállításáért vagy újratelepítéséért.

A Toshiba nem tehető felelőssé a nyereségkiesésekért vagy bármilyen következményes kárért, adatvesztésért, szoftverek elvesztéséért vagy a szoftverek újrakonfigurálásának költségeiért.

A Toshiba fenntartja a jogot, hogy számlát nyújtson be Önnek a logisztikai költségekről, amennyiben Ön nem érhető el a megegyezés szerinti javítási helyen és időpontban.

> ALKATRÉSZEK ÉS ALAPANYAGOK

A Toshiba a szolgáltatás teljes időtartama alatt, saját döntése szerint díjmentesen megjavítja vagy kicseréli a terméket, illetve új vagy gyárilag felújított alkatrészre cseréli a normál jótállás hatálya alá tartozó alkatrészeket, az akkumulátor kivételével. Akkumulátorok esetében a jótállás a termék jellege miatt egy évre van korlátozva, hacsak a megvásárolt szolgáltatás nem tartalmaz akkumulátorcsere-szolgáltatási lehetőséget is. Részletes leírást a „További szolgáltatási lehetőségek” című részben talál.

A jelen szolgáltatás feltételei mellett megjavított vagy kicserélt összes termékre és összetevőre a korábban érvényes jótállási időszak fennmaradó részére vagy a csere időpontjától számított három hónapra érvényes jótállás – a kettő közül a hosszabb – vonatkozik. A jótállás feltételei mellett kicserélt minden termék és összetevő a továbbiakban a Toshiba tulajdonát képezi.

Ha a billentyűzet cseréjére van szükség, a cserebillentyűzet nyelve csak angol vagy a szolgáltatást biztosító ország nyelve lehet, az elérhetőség függvényében.

> A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ KORLÁTOZÁSOK

A szolgáltatás csak az alkatrészeket és a munkadíjat foglalja magába. Nem érvényes semmilyen külső oknak, véletlen sérülésnek, nem megfelelő használatnak, szállításnak, elhasználódásnak, vírusoknak, nem a Toshiba által gyártott összetevőknek és szoftvereknek, módosításnak, átalakításnak, nem megfelelő telepítésnek, nem megfelelő karbantartásnak, szoftverjavításnak vagy elhanyagolásnak tulajdonítható meghibásodás vagy sérülés esetén.

A szolgáltatás semmilyen szoftverre nem érvényes. Ha a termék javítása olyan ok miatt válik szükségessé, amelyre a jelen szolgáltatás nem terjed ki, a Toshiba fenntartja a jogot, hogy díjat számíton fel az alkatrészek, a munka és a költségek fejében.

A jelen szolgáltatás és a normál jótállás nem érvényes, ha a termék vagy összetevő meghibásodása miatt történt, hogy annak szervizelését, karbantartását vagy javítását nem a Toshiba hivatalos viszonteladói vagy márkaszervizei végezték, vagy ha a termék vagy összetevő címkéjét vagy sorozatszámát módosították vagy eltüntették.

Ha a hardver már a jelen szolgáltatás megvásárlása előtt meghibásodott, a szolgáltatás a meglévő hibára nem érvényes.

A szolgáltatás a tartozékokra nem érvényes, kivéve, ha a megvásárolt változat érvényessége a Toshiba dokkolóeszközökre is kiterjed. Ez esetben a „További szolgáltatási lehetőségek” szakaszban említett kiegészítő feltételek és kikötések tartalmaznak további információt. Meghibásodás esetén forduljon a Toshiba helyi viszonteladójához.

A jótállási feltételekre vonatkozó kivételekről a normál jótállásnak a termékhez mellékelt általános szerződési feltételeiben talál bővebb információt.

> TOVÁBBI SZOLGÁLTATÁSI LEHETŐSÉGEK

Amennyiben Ön jogosult az alább felsorolt további szolgáltatási lehetőségek valamelyikére, a következő feltételek és kikötések érvényesek:

a) A merevlemez megtartása

A helyszíni javítás időtartamától függően, amelynek keretében a merevlemez megtartására vonatkozó szolgáltatási lehetőséget vásárolta, jogosult megtartani a meghibásodott merevlemez, amennyiben az a szolgáltatási időszakon belül cserére szorulna. A merevlemez az Ön tulajdonában marad, de a továbbiakban nem jogosult semmiféle támogatásra. A jótállás feltételei mellett kicserélt minden további termék és összetevő, valamint minden további merevlemez a Toshiba tulajdonát képezi.

Termékvisszahívás esetén a szolgáltatás a továbbiakban nem érvényes a merevlemezre, és azt vissza kell szolgáltatni a Toshiba-nak.

b) Akkumulátorcsere-szolgáltatás

A helyszíni javítás időtartamától függően, amely alatt az akkumulátorcsere-szolgáltatási lehetőséget vásárolta, az akkumulátorra vonatkozó jótállás is meghosszabbodik. Ezen időszak alatt Ön jogosult egy akkumulátorcserére vonatkozó igényt bejelenteni azt követően, hogy lejár az akkumulátora normál jótállása.

Ez a szolgáltatás csak akkor érvényes, ha az akkumulátor kapacitása 50% alatt van. Mielőtt bejelentené a szolgáltatásra vonatkozó igényét, le kell töltenie, majd telepítenie és futtatnia kell egy, a Toshiba által biztosított diagnosztikai eszközt a fennmaradó akkumulátorkapacitás meghatározásához.

Terméke átvételét követően a Toshiba hivatalos márkaszervize köteles ellenőrizni a fennmaradó akkumulátorkapacitást. Ha a hivatalos márkaszerviz által megállapított akkumulátorkapacitás 50% felett van, a hivatalos márkaszerviz fenntartja a jogot, hogy árajánlatot adjon az alkatrészekre, a munkára és a költségekre vonatkozóan.

c) Toshiba dokkolóeszközök

A helyszíni javítás időtartamától függően, amelynek keretében a dokkolóeszköz-javítási lehetőséget vásárolta, a dokkolóeszközre vonatkozó jótállás is meghosszabbodik.

Ha bejelenti egy dokkolóeszköz meghibásodását, új vagy az új termékekkel megegyező teljesítményű, felújított dokkolóeszközt küldünk Önnek. A Toshiba kérésére a meghibásodott dokkolóeszközt a Toshiba költségén vissza kell juttatni a Toshiba-hoz. Ha a meghibásodott dokkolóeszköz nem érkezik meg a Toshiba-hoz tizenöt (15) munkanapon belül azt követően, hogy Ön megkapta az új vagy felújított dokkolóeszközt, Ön köteles a csereként kapott dokkolóeszköz kiskereskedelmi árát megtéríteni.

> TOSHIBA ON-SITE SERVICE MET RESPONS OP VOLGENDE WERKDAG

> OMSCHRIJVING VAN DE SERVICE

Deze on-site service met respons op de volgende werkdag is alleen bedoeld voor het repareren van hardware en omvat een telefonische diagnose om het defect aan uw Toshiba hardware te bepalen. Als reparatie nodig is, stuurt Toshiba een door Toshiba gecertificeerde technicus naar uw locatie, meestal in de loop van de volgende werkdag, afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen.

De responstijd 'op de volgende werkdag' is gedefinieerd als de tijd die verloopt tussen de melding van het probleem aan de Servicelijn en de aankomst van de door Toshiba gecertificeerde technicus op uw locatie. Om in aanmerking te komen voor de service met respons op de volgende werkdag, moet het servicegeval vóór 15 uur zijn aangemeld bij de Toshiba Servicelijn.

Deze service geldt voor Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé, KIRA™ en bepaalde zakelijke tablets (hierna producten genoemd). Meer informatie over de compatibiliteit van producten is te vinden op:

toshiba.nl/services

Deze service breidt de standaardgarantie van uw Toshiba product uit met betrekking tot de garantieperiode, de tijd waarbinnen service wordt verleend of de service-omvang. Deze voorwaarden gelden derhalve in aanvulling op de algemene garantievoorzwaarden en krijgen de overhand als er sprake is van een conflict.

Deze service is alleen beschikbaar voor Toshiba producten aangeschaft in Europa.

Deze service beperkt op generlei wijze uw wettelijke rechten.

> REGISTRATIE EN ACTIVERING VAN DE SERVICE

Deze service is alleen geldig bij aanschaf binnen 90 dagen na aankoop van uw Toshiba product en moet binnen 30 dagen na aanschaf worden geactiveerd. Om uw service te activeren moet u het product online registreren via de volgende website:

toshiba.nl/registratie

Zorg dat u de voor de registratie benodigde gegevens over deze service, uw product en uw gebruikersgegevens bij de hand hebt.

Als uw product niet is geregistreerd op het moment dat u contact opneemt met de Toshiba Servicelijn voor een servicegeval, is de service met respons op de volgende werkdag mogelijk niet van toepassing.

Als de registratie is gelukt, ontvangt u een bevestiging per e-mail en kunt u aanspraak maken op deze service.

Deze service is alleen geldig voor het Toshiba product waarvoor hij wordt geregistreerd.

> DOOR DE KLANT VERVANGBARE ONDERDELEN (CRU)

Bepaalde onderdelen en accessoires zijn speciaal ontworpen om gemakkelijk te worden verwijderd en vervangen door de klant en worden aangeduid als CRU (Customer Replaceable Unit). Als de supportmedewerker tijdens de probleemoplossing en diagnose op afstand vaststelt dat de reparatie door uzelf kan worden uitgevoerd, stuurt Toshiba zowel het onderdeel als de documentatie voor het vervangingsproces naar u toe. Op verzoek van Toshiba moet het oorspronkelijke onderdeel worden teruggestuurd naar Toshiba. Dit gebeurt op kosten van Toshiba.

> SERVICENIVEAU

Afhankelijk van het soort on-site service dat u hebt aangeschaft, kunt u aanspraak maken op een van de volgende services.

a) Silver on-site

Als u de Silver on-site service met respons op de volgende werkdag hebt aangeschaft, wordt alleen een door Toshiba gecertificeerde technicus gestuurd om het defecte product op uw locatie te repareren als de reparatie niet door uzelf kan worden uitgevoerd via een CRU-proces.

b) Gold on-site

Als u de Gold on-site service met respons op de volgende werkdag hebt aangeschaft, kunt u het opsturen van een vervangingsonderdeel weigeren en stuurt de klantenservice van Toshiba een door Toshiba gecertificeerde technicus om het defecte product op uw locatie te repareren.

> LANDELIJKE DEKKING

a) Lokale on-site service

Als u een lokale on-site service hebt aangeschaft, is deze alleen beschikbaar in het land van aanschaf.

b) Regionale on-site service in bepaalde landen

Als u een regionale on-site service hebt aangeschaft in een van de volgende landen: Bulgarije, Cyprus, Estland, Griekenland, Hongarije, Israël, Kroatië, Letland, Litouwen, Malta, Polen, Roemenië, Servië, Slovenië, Slowakije, Tsjechië en Turkije, is deze alleen beschikbaar in het land van aanschaf.

De service in die landen wordt verleend voor Toshiba producten op locaties binnen een straal van 50 km van een grote stad. Als een serviceverzoek wordt ingediend voor een product op een locatie buiten de straal van 50 km, wordt de service zo spoedig mogelijk verleend. Ga voor meer informatie naar:

toshiba.nl/services

c) Europese on-site service

Als u een Europese on-site service hebt aangeschaft, is deze beschikbaar in België, Denemarken, Duitsland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Ierland, Italië, Luxemburg, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Spanje, Tsjechië, het Verenigd Koninkrijk, Zweden en Zwitserland.

De service wordt verleend voor Toshiba producten op locaties binnen een straal van 100 km van een grote stad. Als een serviceverzoek wordt ingediend voor een product op een locatie buiten de straal van 100 km, wordt de service zo spoedig mogelijk verleend.

d) Internationale on-site service

Als u een internationale on-site service hebt aangeschaft, is deze beschikbaar in alle landen die worden vermeld op de volgende website:

ios.toshiba.com

Toshiba behoudt zich het recht voor de service uit te besteden aan een geautoriseerde serviceprovider van Toshiba.

> VERKRIJGEN VAN SERVICE

Om gebruik te maken van de service in België, Denemarken, Duitsland, Finland, Frankrijk, Ierland, Italië, Luxemburg, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Portugal, Spanje, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland kunt u contact opnemen met de klantenservice van Toshiba:

00800-86742273

Om gebruik te maken van de service in Bulgarije, Cyprus, Estland, Griekenland, Hongarije, Israël, Kroatië, Letland, Litouwen, Malta, Polen, Roemenië, Servië, Slovenië, Slowakije, Tsjechië, Turkije en Zweden en landen buiten Europa kunt u contact opnemen met een door Toshiba geautoriseerde serviceprovider bij u in de buurt, die u vindt op de volgende website:

toshiba-europe.com/asp-locator

De Toshiba Servicelijn is bereikbaar op werkdagen van 9 uur tot 17 uur, behalve op feestdagen.

De medewerkers van ons servicecentrum zijn opgeleid en gecertificeerd om diagnose te stellen van hardwareproblemen en u te voorzien van de snelste manier om uw Toshiba product te repareren. Om onze supportmedewerkers te helpen zo efficiënt mogelijk vast te stellen wat het probleem is en welke vervangingsonderdelen nodig zijn, dient u erop voorbereid te zijn om een beschrijving te geven van het probleem.

Hou bij het bellen ook uw Toshiba systeem bij de hand en zorg ervoor dat u het serienummer en het modelnummer kunt verstrekken, die u vindt aan de achterkant van uw Toshiba product.

Soms kan het probleem met behulp van de diagnose op afstand worden opgelost en is on-site reparatie niet nodig.

Als on-site reparatie nodig is, stuurt Toshiba een gecertificeerde technicus naar uw locatie in de loop van de volgende werkdag, afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen. Het serviceniveau geeft de beoogde tijd aan waarbinnen service wordt verleend en kan afhankelijk van de locatie verschillen en wordt niet gegarandeerd.

Toshiba en zijn geautoriseerde verkopers en serviceproviders behouden zich het recht voor om vóór het aanvaarden van een service-aanspraak te verzoeken om een aankoopbewijs (bijvoorbeeld een betaalde en van een datum voorziene rekening van de geautoriseerde verkoper) waarop het model en het serienummer worden vermeld.

> VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

Zorg dat er een back-up is gemaakt van alle gegevens op uw Toshiba product vóór het uitvoeren van de on-site reparatie of voordat u het product terugbrengt of opstuurt naar een door Toshiba geautoriseerde serviceprovider in verband met een garantieclaim. Verwijder alle vertrouwelijke, bedrijfs- of persoonlijke gegevens.

Toshiba is niet verantwoordelijk voor beschadiging of verlies van programma's, gegevens of verwisselbare opslagmedia of voor het herstellen of opnieuw installeren van programma's of gegevens.

Toshiba is niet aansprakelijk voor winstderving of enige vervolgschade, gegevensverlies, verlies van software of de kosten van het opnieuw configureren van software.

Toshiba behoudt zich het recht voor om de logistieke kosten bij u in rekening te brengen als u niet aanwezig bent op de afgesproken tijd en plaats voor de reparatie.

> ONDERDELEN EN MATERIALEN

Toshiba zal het product of onderdelen die vallen onder de standaardgarantie naar eigen keuze gratis repareren of vervangen door nieuwe of gereviseerde onderdelen gedurende de volledige servicetermijn, met uitzondering van accu's. Voor accu's geldt een beperkte garantietermijn van 1 jaar vanwege de aard van het product, tenzij bij de aangeschafte service ook de optie Accuervangingservice is inbegrepen. Een uitgebreide beschrijving vindt u in de paragraaf 'Extra serviceopties'.

Voor producten of onderdelen die op basis van deze service worden gerepareerd of vervangen, geldt de resterende garantieperiode van het product of onderdeel, of van drie maanden, welke van beide langer is. Alle producten en onderdelen die onder garantie zijn vervangen, worden het eigendom van Toshiba.

Indien vervanging van het toetsenbord nodig is, worden alleen toetsenborden verstrekt met een Engelse indeling of de indeling van het land waar de service wordt verleend, indien beschikbaar.

> BEPERKINGEN VAN DE SERVICE

Deze service dekt alleen onderdelen en arbeidsloon en is niet van toepassing op storings- of defecten die zijn toe te schrijven aan een uitwendige oorzaak, beschadiging, oneigenlijk gebruik, vervoer, slijtage, virussen, gebruik van onderdelen of software niet afkomstig van Toshiba, wijziging, aanpassing, onjuiste installatie, verkeerd onderhoud, reparaties van software of verwaarlozing.

Deze service geldt niet voor software van welke aard dan ook. Als de reparatie van het product verband houdt met een oorzaak die niet wordt gedekt door deze service, behoudt Toshiba zich het recht voor om onderdelen, arbeidsloon en kosten in rekening te brengen.

Deze service en de algemene garantie zijn niet van toepassing als het defect aan het product of onderdeel het gevolg is van service, onderhoud of reparatie anders dan door een geautoriseerde verkoper of geautoriseerde serviceprovider van Toshiba of als de stickers/serienummers op het product of onderdeel zijn gewijzigd of onleesbaar zijn gemaakt.

Als een defect aan de apparatuur zich al heeft voorgedaan vóór aanschaf van de service, valt het bestaande defect niet onder deze service.

Accessoires vallen niet onder deze service, tenzij de door u aangeschafte service ook geldt voor Toshiba dockingapparaten. Raadpleeg in dat geval de in de paragraaf 'Extra serviceopties' genoemde aanvullende voorwaarden. Neem in het geval van een probleem contact op met de Toshiba-dealer in uw regio.

Zie de algemene voorwaarden van de standaardgarantie die u bij uw product hebt ontvangen voor meer informatie over de garantie-uitsluitingen.

> EXTRA SERVICEOPTIES

Indien u recht hebt op een of meer van de volgende Extra serviceopties, zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

a) Behoud van harde schijf

Afhankelijk van de duur van de on-site service waarvoor u de optie Behoud van harde schijf hebt aangeschaft, hebt u recht op het behoud van de defecte harde schijf, indien deze moet worden vervangen binnen de servicetermijn. De harde schijf blijft uw eigendom, maar komt niet in aanmerking voor verdere ondersteuning. Alle bijkomende producten en onderdelen, evenals de extra harde schijven die onder garantie worden vervangen, worden het eigendom van Toshiba.

Als er sprake is van een terugroepactie voor de harde schijf, valt de harde schijf niet langer onder deze service en moet deze worden teruggestuurd naar Toshiba.

b) Accuervangingservice

Afhankelijk van de duur van de on-site service waarvoor u de optie Accuervangingservice hebt aangeschaft, wordt de garantie van de accu dienovereenkomstig verlengd. Gedurende deze periode kunt u één keer aanspraak maken op vervanging van de accu na het verstrijken van de standaardgarantie van uw accu.

Deze service is alleen geldig als de accucapaciteit minder is dan 50%. Voordat u aanspraak maakt op de service, moet u een door Toshiba aangeboden diagnostisch hulpprogramma downloaden, installeren en uitvoeren om de resterende accucapaciteit te bepalen.

De door Toshiba geautoriseerde serviceprovider is verplicht de resterende accucapaciteit te controleren na ontvangst van uw product. Als de geautoriseerde serviceprovider vaststelt dat de accucapaciteit meer is dan 50%, behoudt de geautoriseerde serviceprovider zich het recht voor een prijsopgave te doen voor onderdelen, arbeidsloon en kosten.

c) Toshiba dockingapparaten

Afhankelijk van de duur van de on-site service waarvoor u de optie Dockingapparatservice hebt aangeschaft, wordt de garantie van het dockingapparaat dienovereenkomstig verlengd.

Bij het claimen van een dockingapparaat als defect wordt een nieuw of gereviseerd dockingapparaat dat qua prestaties gelijk is aan nieuwe producten naar u toegestuurd. Op verzoek van Toshiba moet het defecte dockingapparaat op kosten van Toshiba worden teruggestuurd naar Toshiba. In het geval dat het defecte dockingapparaat niet door Toshiba wordt ontvangen binnen vijftien (15) werkdagen na ontvangst van het nieuwe of gereviseerde dockingapparaat, wordt de verkoopwaarde van het vervangen dockingapparaat bij u in rekening gebracht.

> TJENESTEBESKRIVELSE

Denne svartjenesten på stedet neste virkedag er bare en tjeneste for maskinvarereparasjon og omfatter telefondiagnostisering for å fastslå feilen på Toshiba-maskinvaren. Hvis det er nødvendig med reparasjon, sender Toshiba en Toshiba-sertifisert reparatør til ditt sted, vanligvis innen slutten av neste virkedag avhengig av tilgjengeligheten av deler.

Responstiden for neste virkedag er definert som tiden fra tidspunktet da problemet ble varslet til kundestøtte, og til tidspunktet da den Toshiba-sertifiserte reparatøren ankommer stedet der du er. Merk at for å være berettiget til svartjenesten for neste virkedag må tjenestekravet registreres hos Toshiba-kundestøtte før 15.00 lokal tid.

Denne tjenesten gjelder Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé, KIRA™ og utvalgte nettbrett til forretningsbruk (heretter kalt produkter). Du finner flere opplysninger om produktkompatibilitet her:

toshiba.no/services

Denne tjenesten oppgraderer standardgarantien for Toshiba-produktet når det gjelder angitt varighet, tjenestesvarnivået eller tjenesteinnholdet. Disse vilkårene gjelder derfor i tillegg til de standard garantivilkårene og skal gjelde i tilfelle konflikt.

> TJENESTENIVÅ

Avhengig av typen tjeneste på stedet som du har kjøpt, er du berettiget til én av følgende tjenester:

a) Sølvpå stedet

Hvis du har kjøpt svartjenesten Sølv på stedet neste virkedag, vil det bare sendes en Toshiba-sertifisert reparatør for å reparere det defekte produktet på stedet hvis du ikke kan utføre reparasjonen selv via CRU-prosessen.

b) Gull på stedet

Hvis du har kjøpt svartjenesten Gull på stedet neste virkedag, kan du avvise at det skal sendes en del til deg, og Toshiba-kundestøtte sender da en Toshiba-sertifisert reparatør for å reparere det defekte produktet på stedet.

> DEKNING FOR LAND

a) Lokal på stedet-tjeneste

Hvis du har kjøpt en lokal på stedet-tjeneste, er den bare tilgjengelig i det landet der den ble kjøpt.

b) Regional på stedet-tjeneste i spesifikke land

Hvis du har kjøpt en regional på stedet-tjeneste, er den tilgjengelig i ett av de følgende landene: Bulgaria, Estland, Hellas, Kroatia, Kypros, Israel, Latvia, Litauen, Malta, Polen, Romania, Serbia, Slovenia, Slovakia, Tsjekkia, Tyrkia og Ungarn. Tjenesten gjelder kun i det landet der den ble kjøpt.

Tjenesten i disse landene ytes for Toshiba-produkter som befinner seg innenfor en radius på 50 km av en større by. Hvis det genereres en servicehenvendelse for et produkt som befinner seg utenfor radiusen på 50 km, tilbys tjenesten etter beste evne. Du finner mer informasjon på:

toshiba.no/services

c) Europeisk på stedet-tjeneste

Hvis du har kjøpt en europeisk på stedet-tjeneste, er den tilgjengelig i Belgia, Danmark, Finland, Frankrike, Hellas, Irland, Italia, Luxembourg, Nederland, Norge, Polen, Portugal, Spania, Storbritannia, Sverige, Sveits, Tyskland, Tsjekkia og Østerrike.

Tjenesten ytes for Toshiba-produkter som befinner seg innenfor en radius på 100 km av en større by. Hvis det genereres en servicehenvendelse for et produkt som befinner seg utenfor radiusen på 100 km, tilbys tjenesten etter beste evne.

d) Internasjonal på stedet-tjeneste

Hvis du har kjøpt en internasjonal på stedet-tjeneste, er den tilgjengelig i alle landene som står oppført på den følgende nettsiden:

ios.toshiba.com

Toshiba forbeholder seg retten til å sette bort tjenesten til en Toshiba-autorisert tjenesteleverandør.

> FÅ SERVICE

For å få service i Belgia, Danmark, Finland, Frankrike, Irland, Italia, Luxembourg, Nederland, Norge, Portugal, Spania, Storbritannia, Sveits, Tyskland og Østerrike, kontakt Toshiba kundestøtte via telefonnummeret 00800-Toshcare:

00800-86742273

For å få service i Bulgaria, Estland, Hellas, Israel, Kroatia, Kypros, Latvia, Litauen, Malta, Polen, Romania, Serbia, Slovenia, Slovakia, Sverige, Tsjekkia, Tyrkia, Ungarn og land utenfor Europa, gå til følgende nettsted og kontakt din lokale Toshiba- autoriserte tjenesteleverandør:

toshiba-europe.com/asp-locator

Toshibas kundestøtte er tilgjengelig på virkedager fra 09.00 til 17.00 lokal tid unntatt offentlige fridager.

Våre kundekonsulenter har blitt opplært og sertifisert til å diagnostisere alle maskinvareproblemer og foreslå raskeste reparasjonsmetode for Toshiba-produktet ditt. Du kan hjelpe kundekonsulentene med å identifisere problemet og riktige deler på en mest mulig effektiv måte ved å forberede deg på å gi en beskrivelse av eventuelle feil som har oppstått.

Når du ringer, må du også sørge for at du har tilgang til Toshiba-systemet, og at du er klar til å oppgi serienummeret og modellnummeret som du finner på baksiden av Toshiba-produktet.

Reparasjon på stedet gjelder kanskje ikke hvis problemet kan løses ved fjerndiagnostisering.

Hvis det er nødvendig med reparasjon på stedet, sender Toshiba en Toshiba-sertifisert reparatør til ditt sted innen slutten av neste virkedag, avhengig av tilgjengeligheten av deler. Tjenesteneivåene er mål for responstid, de kan variere avhengig av sted, og de er ikke garantert.

Toshiba, deres autoriserte forhandlere og tjenesteleverandører forbeholder seg retten til å be om kjøpsbevis (f.eks. en betalt og datert faktura fra den autoriserte forhandleren) som bekrefter modell og serienummer, før et servicekrav godtas.

> KUNDENS PLIKTER

Kontroller at alle dataene på Toshiba-produktet er sikkerhetskopierte før reparasjonen på stedet utføres, eller før du returnerer datamaskinen til den Toshiba- autoriserte tjenesteleverandøren i forbindelse med et garantikrav. Fjern konfidensielle, eiendomsbeskyttede og personlige data og opplysninger.

Toshiba er ikke ansvarlig for skade på eller tap av noen programmer, data eller flyttbare lagringsmedier, eller for gjenoppretting eller reinstallerings av programmer eller data.

Toshiba er ikke ansvarlig for tap av inntekter eller noen følgeskader, tap av data, tap av programvare eller kostnader for rekonfigurering av programvare.

Toshiba forbeholder seg retten til å fakturere deg for logistikkostnadene hvis du ikke var tilgjengelig på datoen og stedet som ble avtalt for reparasjonen.

> DELER OG MATERIALER

Toshiba vil etter eget skjønn reparere eller erstatte produktet eller deler som dekkes av standardgarantien, med nye eller fabrikkrenoverte deler kostnadsfritt under hele tjenesteperioden, unntatt batterier. Garantien for batterier er begrenset til 1 år med mindre du har kjøpt en tjeneste som også omfatter en tjeneste for batterutskiftning. Du finner en detaljert beskrivelse i avsnittet Tilleggstjenester.

Alle produkter og komponenter som repareres eller erstattes på grunnlag av denne tjenesten, dekkes i resten av garantiperioden for produktet eller komponenten, eller i tre måneder, avhengig av hva som er lengst. Alle produkter og komponenter som erstattes i henhold til garantien, blir Toshiba eiendom.

Hvis det er nødvendig å skifte ut tastaturet, skaffes det kun til veie tastatur på engelsk eller på språket i landet der tjenesten ytes, hvis tilgjengelig.

> TJENESTEBEGRENSNINGER

Denne tjenesten dekker bare deler og arbeid og gjelder ikke for noen feil eller defekter som skyldes ytre årsaker, utilsiktet skade, feilaktig bruk, transport, slitasje, virus, bruk av komponenter eller programvare som ikke er fra Toshiba, modifisering, tilpasning, feilaktig installasjon, feilaktig vedlikehold, programvarerettelser eller vanskjøtsel.

Denne tjenesten gjelder ingen som helst programvare. Dersom reparasjon av produktet skulle ha forbindelse med en årsak som ikke dekkes av denne tjenesten, forbeholder Toshiba seg retten til å kreve betaling av deg for deler, arbeid og utgifter.

Denne tjenesten og standardgarantien gjelder ikke hvis feilen på produktet eller komponenten er en følge av service, vedlikehold eller reparasjon som ikke er utført av en autorisert Toshiba-forhandler eller -tjenesteleverandør, eller hvis etikettene/serienumrene på produktet eller komponenten er endret eller er uleselige.

Hvis det har oppstått en feil på maskinvaren allerede før tjenesten ble kjøpt, vil denne tjenesten ikke dekke den eksisterende feilen.

Tilbehør dekkes ikke av denne tjenesten, med mindre du har kjøpt en tjeneste som også gjelder for Toshiba dokkingenheter. Se i tilfelle tilleggsvilkårene som står i avsnittet Tilleggstjenester. Kontakt din lokale Toshiba-forhandler hvis det skulle oppstå feil.

Se vilkårene for standardgarantien som ble levert med produktet, for å få mer informasjon om utelukkelse fra garantien.

> TILLEGGSTJENESTER

Hvis du har rett til én eller flere av de følgende tilleggstjenestene, gjelder følgende vilkår:

a) Harddiskretensjon

Avhengig av varigheten på på-stedet-tjenesten som du har kjøpt tjenesten for harddiskretensjon under, vil du ha rett til å beholde den defekte harddisken hvis den skulle trenge utskiftning i tjenesteperioden. Harddisken forblir din eiendom, men vil ikke være kvalifisert for gjeldende støtte. Eventuelle tilleggsprodukter og -komponenter samt ytterligere harddisker som erstattes i henhold til garantien, blir Toshiba eiendom.

Hvis harddisken kvalifiserer for produkttilbakekallelse, dekker ikke denne tjenesten lenger harddisken, og den må returneres til Toshiba.

b) Tjeneste for batteriutskiftning

Avhengig av varigheten på på-stedet-tjenesten som du har kjøpt tjenesten for batteriutskiftning under, vil garantien for batteriet ditt utvides tilsvarende. I løpet av denne perioden har du rett til ett krav om batteriutskiftning etter at standardgarantien for batteriet er utløpt.

Tjenesten gjelder bare hvis batterikapasiteten er under 50 %. Før du gjennomfører tjenestekravet, må du laste ned, installere og kjøre et diagnostisk verktøy fra Toshiba for å fastslå gjenværende batterikapasitet.

Den Toshiba-godkjente tjenesteleverandøren plikter å kontrollere den gjenværende batterikapasiteten etter at de har mottatt produktet. Hvis den autoriserte tjenesteleverandøren fastslår at batterikapasiteten er over 50 %, forbeholder den autoriserte tjenesteleverandøren seg retten til å gi deg et tilbud for deler, arbeid og utgifter.

c) Toshiba dokkingeheter

Avhengig av varigheten på på-stedet-tjenesten som du har kjøpt tjenesten for dokkingeheter under, vil garantien for dokkingeheten utvides tilsvarende.

Ved krav om erstatning av en defekt dokkingehet får du tilsendt en ny eller renovert

> OPIS USŁUGI

Ta usługa wykonywana na miejscu z czasem reakcji w następnym dniu

> ELEMENTY PODLEGAJĄCE WYMIANIE PRZEZ UŻYTKOWNIKA (CRU)

Pewne części serwisowe i akcesoria zostały zaprojektowane specjalnie z myślą o łatwym wyjęciu i wymianie przez klienta. Są one określane jako elementy podlegające wymianie przez użytkownika (CRU, customer replaceable units). Jeśli w trakcie diagnozowania i rozwiązywania problemów agent centrum pomocy ustali, że klient może samodzielnie dokonać naprawy, firma Toshiba dostarczy mu zarówno część serwisową, jak i dokumentację procedury wymiany. Na żądanie firmy Toshiba należy zwrócić jej oryginalną część. Firma Toshiba pokryje odpowiednie wydatki.

> POZIOM SERWISU

Zależnie od rodzaju zakupionej usługi serwisowania na miejscu, klient jest uprawniony do jednej z następujących usług.

a) Usługa wykonywana na miejscu „srebrna”

W przypadku zakupu „srebrnej” usługi wykonywanej na miejscu z czasem reakcji w następnym dniu roboczym certyfikowany specjalista firmy Toshiba zostanie wysłany w celu naprawienia wadliwego produktu na miejscu tylko wtedy, gdy klient nie będzie mógł samodzielnie naprawić produktu w procesie CRU.

b) Usługa wykonywana na miejscu „złota”

W przypadku zakupu „złotej” usługi wykonywanej na miejscu z czasem reakcji w następnym dniu roboczym klient może nie zgodzić się na wysłanie mu części zamiennej, a wtedy Centrum pomocy technicznej firmy Toshiba wyśle certyfikowanego specjalistę firmy Toshiba w celu naprawienia wadliwego produktu na miejscu.

> KRAJE OBJĘTE USŁUGĄ**a) Lokalna usługa naprawy na miejscu**

W przypadku zakupu lokalnej usługi naprawy na miejscu obejmuje ona tylko kraj zakupu.

b) Regionalna usługa naprawy na miejscu w określonych krajach

W przypadku zakupu regionalnej usługi naprawy na miejscu w jednym z następujących krajów: Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Estonia, Grecja, Izrael, Litwa, Łotwa, Malta, Polska, Rumunia, Serbia, Słowacja, Słowenia, Turcja i Węgry ochrona jest dostępna tylko na terenie kraju, w którym została zakupiona.

W tych krajach Usługą są objęte produkty firmy Toshiba w promieniu 50 km od dużego miasta. Jeśli zgłoszenie naprawy będzie dotyczyć produktu poza promieniem 50 km, usługa zostanie zrealizowana w możliwie najkrótszym czasie. Więcej informacji można znaleźć w witrynie:

toshiba.pl/service

c) Europejska usługa naprawy na miejscu

W przypadku zakupu europejskiej usługi naprawy na miejscu usługa jest dostępna w Austrii, Belgii, Czechach, Danii, Finlandii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Luksemburgu, Niemczech, Norwegii, Polsce, Portugalii, Szwajcarii, Szwecji, Wielkiej Brytanii i we Włoszech.

Usługą są objęte produkty firmy Toshiba w promieniu 100 km od dużego miasta. Jeśli zgłoszenie naprawy będzie dotyczyć produktu poza promieniem 100 km, usługa zostanie zrealizowana w możliwie najkrótszym czasie.

d) Międzynarodowa usługa naprawy na miejscu

W przypadku zakupu międzynarodowej usługi naprawy na miejscu jest ona dostępna we wszystkich krajach wymienionych w poniższej witrynie:

ios.toshiba.com

Firma Toshiba zastrzega sobie prawo do zlecenia serwisowania autoryzowanemu serwisowi firmy Toshiba.

> UZYSKIWANIE USŁUGI

Aby uzyskać usługę w następujących krajach: Austria, Belgia, Dania, Finlandia, Francja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Luksemburg, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Szwajcaria, Wielka Brytania i Włochy, należy się skontaktować z centrum pomocy technicznej firmy Toshiba pod numerem 00800-Toshcare:

00800-86742273

Aby uzyskać usługę w następujących krajach: Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Estonia, Grecja, Izrael, Litwa, Łotwa, Malta, Polska, Rumunia, Serbia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Turcja i Węgry oraz krajach poza Europą, należy znaleźć dane kontaktowe lokalnego autoryzowanego serwisu firmy Toshiba w poniższej witrynie:

toshiba-europe.com/asp-locator

Centrum pomocy technicznej firmy Toshiba jest otwarte w dni robocze w godzinach od 9:00 do 17:00 czasu miejscowego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Agenci centrum pomocy zostali przeszkoleni i mają certyfikaty w zakresie diagnozowania problemów ze sprzętem oraz sugerowania najszybszych sposobów naprawiania produktów firmy Toshiba. Aby pomóc agentom centrum pomocy w sprawnym zidentyfikowaniu problemu i niezbędnych części zamiennych, należy przygotować opis wszystkich występujących błędów i usterek.

Dzwoniąc do centrum pomocy, należy mieć dostęp do systemu firmy Toshiba i być w stanie podać numer seryjny oraz numer modelu (umieszczone na spodzie produktu firmy Toshiba).

Naprawa na miejscu może nie mieć zastosowania, jeśli problem można rozwiązać za pośrednictwem diagnostyki zdalnej.

W przypadku konieczności naprawy na miejscu firma Toshiba wyśle certyfikowanego specjalistę do wskazanej lokalizacji przed końcem następnego dnia roboczego (pod warunkiem dostępności części). Poziomy serwis określa planowane czasy reakcji. Mogą one być różne zależnie od lokalizacji i nie są gwarantowane.

Przed uznaniem prawa do skorzystania z usługi firma Toshiba, jej autoryzowani sprzedawcy i serwisy zastrzegają sobie prawo do zażądania dowodu zakupu (na przykład opłaconej faktury autoryzowanego sprzedawcy z datą zakupu) z modelem i numerem seryjnym.

> ZOBOWIĄZANIA KLIENTA

Przed zgłoszeniem chęci skorzystania z usługi naprawy na miejscu lub przed wysłaniem produktu firmy Toshiba do autoryzowanego serwisu firmy Toshiba należy się upewnić, że została wykonana pełna kopia zapisanych na nim danych. Należy usunąć wszystkie dane oraz informacje poufne, osobiste oraz stanowiące własność intelektualną.

Firma Toshiba nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia ani utratę programów, danych czy nośników wymiennych. Nie odpowiada też za przywracanie ani ponowne instalowanie programów i danych.

Firma Toshiba nie odpowiada za utratę zysków ani żadne straty wtórne, utratę danych, utratę oprogramowania ani koszty związane z ponownym skonfigurowaniem oprogramowania.

Firma Toshiba zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury związanej z dojazdem i dostawą, jeśli użytkownika nie będzie w miejscu umówionej naprawy w umówionym dniu.

> CZĘŚCI I MATERIAŁY

W całym okresie usługi firma Toshiba, według własnego uznania, naprawi lub wymieni bezpłatnie produkt lub dowolne części (oprócz akumulatorów) objęte gwarancją standardową przy użyciu nowych lub fabrycznie odnowionych części. Ze względu na specyfikę akumulatorów gwarancja na nie jest ograniczona do 1 roku, chyba że zakupiona usługa obejmuje też opcję usługi wymiany akumulatorów. Szczegółowy opis można znaleźć w sekcji „Opcje usług dodatkowych”.

Każdy produkt lub element wymieniony lub naprawiony w ramach tej usługi zostanie objęty gwarancją przez pozostały okres obowiązywania pierwotnej gwarancji na produkt lub element albo przez okres trzech miesięcy — w zależności od tego, który z tych okresów jest dłuższy. Wszelkie produkty lub elementy wymienione w ramach gwarancji przechodzą na własność firmy Toshiba.

W przypadku konieczności wymiany klawiatury zostanie użyta tylko klawiatura z układem angielskim lub układem w języku kraju, w którym jest oferowana usługa (o ile taka klawiatura jest dostępna).

> OGRANICZENIA USŁUGI

Ta usługa obejmuje tylko części i robociznę. Nie dotyczy awarii ani uszkodzeń wywołanych przez czynniki zewnętrzne, szkody przypadkowe, niewłaściwe użytkowanie, transport, zużycie, wirusy, używanie elementów oprogramowania firm innych niż Toshiba, modyfikacje, adaptacje, nieprawidłową instalację, nieprawidłową konserwację, poprawki oprogramowania i zaniedbanie.

Ta usługa nie ma zastosowania do żadnego oprogramowania. Jeśli przyczyna naprawy urządzenia nie jest objęta tą usługą, firma Toshiba zastrzega sobie prawo do obciążenia klienta kosztami części i robocizny oraz powiązanych wydatkami.

Ta usługa i gwarancja standardowa nie mają zastosowania, jeśli awaria produktu lub elementu wynika z serwisowania, konserwacji lub naprawiania przez podmiot inny niż autoryzowany sprzedawca bądź autoryzowany serwis firmy Toshiba, a także w przypadku, gdy etykiety/numery seryjne produktu lub elementu zostały zmodyfikowane bądź są nieczytelne.

Ta usługa nie obejmuje uszkodzeń, którym sprzęt uległ przed jej zakupem.

Akcesoria nie są objęte tą usługą, chyba że kupiona Usługa dotyczy również urządzeń dokujących firmy Toshiba. W takim przypadku należy kierować się dodatkowymi warunkami podanymi w sekcji „Opcje usług dodatkowych”. W razie awarii należy się skontaktować z lokalnym sprzedawcą produktów firmy Toshiba.

Szczegółowe informacje na temat wykluczeń z gwarancji zawierają warunki gwarancji standardowej dostarczone wraz z produktem.

> OPCJE USŁUG DODATKOWYCH

W przypadku klientów z uprawnieniami do co najmniej jednej z następujących opcji usług dodatkowych mają zastosowanie poniższe warunki:

a) Zachowanie dysku twardego

Zależnie od czasu trwania usługi wykonywanej na miejscu, w ramach której kupiono opcję usługi zachowania dysku twardego, klient ma prawo do zachowania wadliwego dysku twardego, jeśli zajdzie konieczność wymiany dysku w okresie objętym usługą. Dysk twardey pozostanie własnością klienta, ale nie będzie podlegać żadnej bieżącej pomocy technicznej. Wszelkie dodatkowe produkty lub elementy, jak również dodatkowe dyski twarde wymienione w ramach gwarancji, przechodzą na własność firmy Toshiba.

Jeśli dla dysku twardego zostanie uruchomiona procedura wycofywania wadliwego produktu z rynku, niniejsza usługa przestanie obejmować ten dysk i trzeba będzie zwrócić go firmie Toshiba.

b) Usługa wymiany akumulatorów

Zależnie od czasu trwania usługi wykonywanej na miejscu, w ramach której kupiono opcję usługi wymiany akumulatorów, gwarancja na akumulatory zostanie odpowiednio przedłużona. W tym okresie klientowi przysługuje możliwość wymiany akumulatorów po wygaśnięciu gwarancji standardowej na akumulatory.

Z tej usługi można skorzystać tylko w przypadku akumulatorów o pojemności poniżej 50%. Przed zgłoszeniem zamiaru skorzystania z usługi należy pobrać, zainstalować i uruchomić udostępnione przez firmę Toshiba narzędzie diagnostyczne, które ustali pozostałą pojemność akumulatorów.

Autoryzowany serwis firmy Toshiba ma obowiązek sprawdzić pozostałą pojemność akumulatorów po otrzymaniu produktu klienta. Autoryzowany serwis firmy Toshiba zastrzega sobie prawo do przedstawienia klientowi wyceny części, robocizny i wydatków, jeśli ustali, że pojemność akumulatorów przekracza 50%.

c) Urządzenia dokujące firmy Toshiba

Zależnie od czasu trwania realizacji usługi naprawy na miejscu, w ramach której kupiono opcję serwisu urządzenia dokującego, gwarancja na urządzenie dokujące zostanie odpowiednio przedłużona.

Jeśli urządzenie dokujące zostanie uznane za wadliwe, klient otrzyma nowe lub fabrycznie odnowione, ale równie sprawne jak nowe produkty, urządzenie dokujące. Na prośbę firmy Toshiba należy jej zwrócić wadliwe urządzenie dokujące na jej koszt. Jeśli firma Toshiba nie otrzyma wadliwego urządzenia dokującego w ciągu piętnastu (15) dni roboczych od daty otrzymania przez użytkownika nowego lub fabrycznie odnowionego urządzenia dokującego, użytkownik zostanie obciążony opłatą równą wartości handlowej zastępczego urządzenia dokującego.

> UNIDADES SUBSTITUÍVEIS PELO CLIENTE (CRU)

Algumas peças de substituição e acessórios são concebidos especificamente para fácil remoção e substituição por parte do cliente, sendo referenciadas como CRU. Se, durante a resolução de problemas e o diagnóstico remotos, o agente do centro de atendimento determinar que a reparação pode ser efetuada pelo cliente, a Toshiba enviará a peça de substituição e a documentação necessárias para o processo de troca. Se for solicitado pela Toshiba, a peça original terá de ser devolvida à Toshiba. Este processo estará ao encargo da Toshiba.

> NÍVEL DE SERVIÇO

Consoante o tipo de serviço no local que tiver adquirido, terá direito a um dos serviços que se seguem.

a) Silver – no local

Se tiver adquirido o serviço Silver no local com resposta no dia útil seguinte, apenas será enviado um técnico certifi(r)-50.BTw T(i)F7E cnTI9.0 s)-|-0.019 Tw5.3(, t)3

c) Serviço europeu de Reparação no local

Se adquiriu um serviço europeu de reparação no local, este encontra-se disponível na Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Noruega, Países Baixos, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suécia e Suíça.

O serviço será fornecido para produtos Toshiba que se encontrem num raio de 100 km de uma grande cidade. Se um pedido de serviço for gerado para um produto que se encontre fora do raio de 100 km, o serviço será fornecido dentro do melhor prazo possível.

d) Serviço internacional de Reparação no local

Se adquiriu um serviço no local internacional, este estará disponível em todos os países listados no seguinte Web site:

ios.toshiba.com

A Toshiba reserva-se o direito de subcontratar o serviço a um fornecedor de serviços autorizado Toshiba.

> OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Para obter serviço na Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Noruega, Países Baixos, Portugal, Reino Unido e Suíça, contacte o Centro de Suporte da Toshiba através do número 00800-Toshcare:

00800-86742273

Para obter serviço na Bulgária, Chipre, Croácia, Eslováquia, Eslovénia, Estónia, Grécia, Hungria, Israel, Letónia, Lituânia, Malta, Polónia, República Checa, Roménia, Sérvia, Suécia e Turquia e países fora da Europa, visite o seguinte Web site para encontrar e contactar o seu fornecedor de serviços autorizado Toshiba:

toshiba-europe.com/asp-locator

O centro de atendimento Toshiba está em funcionamento durante a semana entre as 9h e as 17h, hora local, excluindo feriados.

Os nossos agentes do centro de atendimento possuem a devida formação e qualificação para diagnosticar qualquer problema de hardware e propor a forma mais rápida de reparação do produto Toshiba. Para ajudar os nossos agentes do centro de atendimento a identificar o problema e as respetivas peças de substituição da forma mais eficiente possível, deverá fornecer uma descrição das falhas detetadas.

Quando telefonar, certifique-se de que tem acesso ao seu sistema Toshiba e esteja pronto para fornecer os números de série e de modelo indicados na parte posterior do produto Toshiba.

A reparação no local poderá não ser aplicável se for possível resolver o problema através de diagnóstico remoto.

Caso seja necessária reparação no local, a Toshiba enviará um técnico certificado ao local até ao final do dia útil seguinte, em função da disponibilidade das peças. Os níveis de serviço são objetivos de tempo de resposta, poderão variar consoante a localização e não são garantidos.

A Toshiba, respetivos revendedores e centros de assistência técnica autorizada Toshiba reservam-se o direito de exigir uma prova de compra (por exemplo, uma fatura liquidada e datada do revendedor autorizado) indicando o modelo e o número de série, antes de aceitar qualquer pedido de serviços.

> OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

Certifique-se de que foi efetuada uma cópia de segurança de todos os dados existentes no produto Toshiba antes da realização da reparação no local ou antes de enviar o produto para um fornecedor de serviços autorizado Toshiba mediante uma reclamação de garantia. Remova quaisquer dados e informações confidenciais, pessoais ou de propriedade.

A Toshiba não é responsável por danos ou perda de quaisquer programas, dados ou suportes de dados de armazenamento amovíveis, nem pelo restauro ou reinstalação de quaisquer programas ou dados.

A Toshiba não poderá ser responsabilizada por perda de lucros ou qualquer perda consequente, perda de dados, perda de software ou pelo custo da reconfiguração do software.

A Toshiba reserva-se o direito de cobrar as despesas de logística, caso não esteja disponível na data e no local de reparação combinados.

> PEÇAS E MATERIAIS

A Toshiba procederá, segundo o seu arbítrio, à reparação ou substituição do produto ou quaisquer peças abrangidas pela garantia standard por peças novas ou retificadas gratuitamente durante todo o período do serviço, exceto baterias. A garantia das baterias está limitada a 1 ano devido à natureza do artigo, exceto se o Serviço adquirido também incluir uma opção de Serviço de substituição da bateria. Pode encontrar uma descrição detalhada na secção "Opções adicionais do Serviço".

Qualquer produto ou componente reparado ou substituído ao abrigo deste serviço deverá ser abrangido pelo restante período da garantia aplicável ao produto ou componente, ou durante três meses, prevalecendo o período mais longo. Todos os produtos e componentes substituídos ao abrigo da garantia tornar-se-ão propriedade da Toshiba.

Se for necessária a substituição do teclado, apenas serão fornecidos, se disponíveis, teclados de idioma inglês ou do idioma nativo do país onde a assistência for fornecida.

> LIMITAÇÕES DO SERVIÇO

Este serviço apenas cobre peças e mão-de-obra, e não se aplica a falhas ou defeitos atribuíveis a causas externas, danos acidentais, utilização abusiva, transporte, desgaste, vírus, utilização de componentes ou software que não da Toshiba, modificações, adaptações, instalações indevidas, manutenção defeituosa, correções de software ou negligência.

Este serviço não é aplicável a nenhum software. Caso a reparação do produto esteja relacionada com uma causa não abrangida por este serviço, a Toshiba reserva-se o direito de efetuar cobrança pelas peças, mão-de-obra e despesas.

Este serviço e a garantia standard não são aplicáveis se a falha do produto ou componente resultar do serviço, manutenção ou reparação por entidades que não um revendedor autorizado ou centro de assistência técnica autorizada Toshiba, ou caso as etiquetas/números de série do produto ou componente se encontrem alterados ou rasurados.

Se já tiver ocorrido uma falha do hardware antes da aquisição do serviço, este não cobrirá a falha existente.

Os acessórios não são abrangidos por este serviço exceto se tiver comprado o Serviço que também se aplica aos Dispositivos de Ancoragem Toshiba. Neste caso, consulte os termos e condições adicionais mencionados na secção "Opções de Serviço Adicional". Contacte o revendedor local da Toshiba em caso de qualquer falha.

Para obter mais informações sobre as exclusões de garantia, consulte os termos e condições da garantia standard fornecidos com o produto.

> **OPÇÕES ADICIONAIS DO SERVIÇO**

Caso tenha o direito a uma ou mais das opções adicionais do Serviço que se seguem, são aplicáveis os seguintes termos e condições:

a) Retenção da unidade de disco rígido

> UNITĂȚI CU POSIBILITATE DE ÎNLOCUIRE DE CĂTRE CLIENT (CRU)

Anumite componente de service și accesorii sunt special proiectate pentru a fi scoase și înlocuite cu ușurință de către clienți și sunt denumite generic CRU. Dacă, în cursul diagnosticării și depanării, Agentul Centrului de asistență determină că reparația poate fi efectuată de dvs., Toshiba vă va expedia piesa de service și documentația pentru efectuarea înlocuirii. La solicitarea Toshiba, piesa originală va trebui returnată la Toshiba. Acest lucru se va face pe cheltuiala Toshiba.

> NIVELUL SERVICIULUI

În funcție de tipul de Serviciu la sediul clientului pe care l-ați achiziționat, aveți dreptul la unul din următoarele Servicii.

a) Silver la sediul clientului

Dacă ați achiziționat Serviciul cu răspuns în următoarea zi lucrătoare Silver, va fi trimis un inginer certificat Toshiba pentru repararea produsului defect la sediul clientului numai dacă reparația nu poate fi realizată de dvs. înșivă prin intermediul procesului CRU.

b) Gold la sediul clientului

Dacă ați achiziționat Serviciul cu răspuns în următoarea zi lucrătoare Gold, puteți refuza trimiterea unei componente de schimb și Centrul de asistență Toshiba va trimite un inginer certificat Toshiba pentru repararea produsului defect la sediul clientului.

> ACOPERIRE LA NIVEL NAȚIONAL

a)

c) Serviciu cu reparare la sediul clientului cu acoperire europeană

Dacă ați achiziționat un serviciu de reparare la sediul clientului, valabil în Europa, acesta este disponibil în Austria, Belgia, Republica Cehă, Danemarca, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburg, Țările de Jos, Norvegia, Polonia, Portugalia, Spania, Suedia, Elveția și Marea Britanie.

Serviciul va fi asigurat pentru produsele Toshiba aflate pe o rază de 100 km față de un oraș principal. Dacă există o solicitare de serviciu pentru un produs aflat în afara razei de 100 km, serviciul va fi asigurat cât mai curând posibil.

d) Serviciu cu reparare la sediul clientului cu acoperire internațională

Dacă ați achiziționat un Serviciu la sediul clientului de tip Internațional, acesta este disponibil în toate țările menționate pe următorul site web:

ios.toshiba.com

Toshiba își rezervă dreptul de a subcontracta service-ul unui furnizor de service autorizat Toshiba.

> OBȚINEREA SERVICIULUI

Pentru a obține serviciul în Austria, Belgia, Danemarca, Elveția, Finlanda, Franța, Germania, Irlanda, Italia, Luxemburg, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Portugalia și Spania, contactați Centrul de asistență Toshiba la numărul 00800-Toshcare, adică:

00800-86742273

Pentru a obține serviciul în Bulgaria, Cipru, Croația, Estonia, Grecia, Israel, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, Republica Cehă, România, Serbia, Slovacia, Slovenia, Suedia Turcia și țări din afara Europei, vizitați următorul site Web pentru a găsi și contacta Furnizorul de servicii autorizat Toshiba:

toshiba-europe.com/asp-locator

Centrul de asistență Toshiba este disponibil în zilele lucrătoare, între orele locale 9:00 și 17:00, cu excepția sărbătorilor legale.

Personalul Centrului de asistență este instruit și certificat pentru diagnosticarea oricăror probleme de hardware și vă oferă cea mai rapidă modalitate de reparare a produsului Toshiba. Pentru a ajuta Agenția Centrului de asistență să identifice problema și piesele de schimb corespunzătoare în cel mai eficient mod, fiți pregătiți să furnizați o descriere a oricărei defecțiuni cu care vă confrunțați.

Atunci când contactați personalul Centrului de asistență, asigurați-vă că aveți acces la sistemul Toshiba și fiți pregătit să indicați numărul de serie și numărul modelului, aflate pe partea posterioară a produsului Toshiba.

Este posibil ca reparațiile la sediul clientului să nu se aplice dacă problema se poate soluționa prin diagnosticare la distanță.

În cazul în care sunt necesare reparațiile la sediul clientului, Toshiba va trimite un inginer certificat de Toshiba la sediul dvs. până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, în funcție de disponibilitatea componentelor. Nivelurile de service sunt obiective privind durata de răspuns, pot să difere în funcție de locația dvs. și nu sunt garantate.

> OPȚIUNI DE SERVICII SUPPLEMENTARE

În cazul în care aveți dreptul la una sau mai multe din următoarele Opțiuni de servicii suplimentare, vi se vor aplica următorii termeni și condiții:

a) Serviciul de păstrare a hard diskului

În funcție de durata serviciului cu reparare la sediul clientului în baza căruia ați achiziționat opțiunea Serviciu de păstrare a hard diskului, veți avea dreptul să păstrați hard diskul defect, în cazul în care acesta va trebui înlocuit în perioada acoperită de serviciu. Hard diskul rămâne în proprietatea dvs., însă nu va mai fi eligibil pentru asistență în continuare. Orice alte produse și componente, precum și unitățile de hard disk suplimentare înlocuite pe baza garanției devin proprietatea Toshiba.

Dacă unitatea de hard disk face obiectul unei rechemări în fabrică, acest serviciu nu va mai acoperi unitatea de hard disk și aceasta trebuie returnată la Toshiba.

b) Serviciul de înlocuire a bateriei

În funcție de durata serviciului cu reparare la sediul clientului în baza căruia ați achiziționat opțiunea Serviciu de păstrare a hard diskului, garanția pentru baterie va fi extinsă similar. În această perioadă, aveți dreptul să solicitați o cerere de înlocuire a bateriei după expirarea Garanției standard pentru baterie.

Acest serviciu este valid numai dacă capacitatea bateriei este mai mică de 50%. Înainte de a solicita serviciul, trebuie să descărcați, să instalați și să executați un instrument de diagnosticare furnizat de Toshiba pentru a determina capacitatea rămasă a bateriei.

Furnizorul dvs. de servicii autorizat de Toshiba este obligat să verifice capacitatea rămasă a bateriei după primirea produsului. În cazul în care Furnizorul de servicii autorizat constată că bateria are o capacitate mai mare de 50%, Furnizorul de servicii autorizat își rezervă dreptul de a furniza un deviz pentru piese, manoperă și cheltuieli.

c) Dispozitive de andocare Toshiba

În funcție de durata serviciului cu reparare la sediul clientului în baza căruia ați achiziționat opțiunea Serviciu pentru dispozitiv de andocare, garanția pentru dispozitivul de andocare va fi extinsă corespunzător.

Atunci când reclamați un dispozitiv de andocare defect, vi se va trimite un dispozitiv de andocare nou sau refabricat cu performanțe egale cu cele ale unui dispozitiv nou. La cererea Toshiba, dispozitivul de andocare defect trebuie returnat companiei Toshiba pe cheltuiala acesteia. În cazul în care dispozitivul de andocare defect nu este primit de Toshiba în cel mult cincisprezece (15) zile lucrătoare de la primirea dispozitivului de andocare nou sau refabricat, veți plăti valoarea de comercializare cu amănuntul a dispozitivului de andocare înlocuit.

> OPIS SLUŽBY

Tento servis u zákazníka v nasledujúci pracovný deň sa vzťahuje iba na opravu hardvéru a zahŕňa telefonickú diagnostiku na zistenie zlyhania hardvéru od spoločnosti Toshiba. Ak sa vyžaduje oprava, spoločnosť Toshiba k vám vyšle technika certifikovaného spoločnosťou Toshiba zvyčajne v priebehu ďalšieho pracovného dňa v závislosti od dostupnosti súčastí.

Čas odozvy Nasledujúci pracovný deň je definovaný ako čas od oznámenia problému stredisku technickej podpory do príchodu technika certifikovaného spoločnosťou Toshiba k zákazníkovi. Zákazníkovi sa poskytne servis u zákazníka v nasledujúci pracovný deň v závislosti od dostupnosti súčastí.

> SÚČASTI VYMENITELNÉ ZÁKAZNÍKOM

Niektoré servisné súčasti a príslušenstvo sú špeciálne navrhnuté tak, aby ich zákazník mohol jednoducho odstrániť a vymeniť. Nazývajú sa súčasti vymeniteľné zákazníkom. Ak agent strediska technickej podpory počas riešenia problémov a diagnostiky na diaľku určí, že opravu môžete vykonať sami, spoločnosť Toshiba vám dodá servisnú súčiastku aj dokumentáciu k procesu výmeny. Na požiadanie spoločnosti Toshiba musí byť pôvodná súčasť vrátená spoločnosti Toshiba. Náklady bude hradit spoločnosť Toshiba.

> ÚROVEŇ SLUŽBY

V závislosti od typu služby opravy u zákazníka, ktorú ste zakúpili, máte nárok na jednu z nasledujúcich služieb.

a) Servis u zákazníka Silver

Ak ste zakúpili servis u zákazníka v nasledujúci pracovný deň Silver, technik certifikovaný spoločnosťou Toshiba k vám bude vyslaný s cieľom opraviť chybný produkt iba v prípade, že opravu nemôžete vykonať sami prostredníctvom procesu so súčastami vymeniteľnými zákazníkom.

b) Servis u zákazníka Gold

Ak ste zakúpili servis u zákazníka v nasledujúci pracovný deň Gold, môžete odmietnuť odoslanie náhradnej súčasti na vašu adresu a stredisko technickej podpory spoločnosti Toshiba k vám vyšle technika certifikovaného spoločnosťou Toshiba s cieľom opraviť chybný produkt.

> ZOZNAM KRAJÍN

a) Miestna služba opravy u zákazníka

Ak ste si kúpili miestnu službu opravy u zákazníka, k dispozícii je iba v krajine, v ktorej bola zakúpená.

b) Regionálna služba opravy u zákazníka v konkrétnych krajinách

Ak ste si kúpili regionálnu službu opravy u zákazníka v niektorej z nasledujúcich krajín: Bulharsko, Cyprus, Česká republika, Estónsko, Grécko, Chorvátsko, Izrael, Litva, Lotyšsko, Maďarsko, Malta, Poľsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Srbsko a Turecko, služba je k dispozícii len v krajine, v ktorej bola zakúpená.

Služba v týchto krajinách bude poskytovaná pre produkty Toshiba v okruhu 50 km od väčších miest. Ak ide o požiadavku na službu pre produkt mimo okruhu 50 km, služba bude poskytnutá s vynaložením maximálneho úsilia. Ďalšie informácie získate na stránke:

toshiba-slovakia.com/services

c) Služba opravy u zákazníka pre Európu

Ak ste si kúpili službu opravy u zákazníka pre Európu, k dispozícii je v Belgicku, Českej republike, Dánsku, Fínsku, Francúzsku, Grécku, Holandsku, Írsku, Luxembursku, Nemecku, Nórsku, Poľsku, Portugalsku, Rakúsku, Spojenom kráľovstve, Španielsku, Švajčiarsku, Švédsku a Taliansku.

Služba bude poskytnutá pre produkty Toshiba v okruhu 100 km od väčších miest. Ak ide o požiadavku na službu pre produkt mimo okruhu 100 km, služba bude poskytnutá s vynaložením maximálneho úsilia.

d) Medzinárodná služba opravy u zákazníka

Ak ste si kúpili medzinárodnú službu opravy u zákazníka, k dispozícii je vo všetkých krajinách uvedených na nasledujúcej webovej lokalite:

ios.toshiba.com

Spoločnosť Toshiba si vyhradzuje právo poveriť poskytovaním služby autorizovaného poskytovateľa služieb spoločnosti Toshiba.

> ZÍSKANIE SLUŽBY

Ak chcete službu získať v krajinách: Belgicko, Dánsko, Fínsko, Francúzsko, Holandsko, Írsko, Luxembursko, Nemecko, Nórsko, Portugalsko, Rakúsko, Spojené kráľovstvo, Španielsko, Švajčiarsko a Taliansko, kontaktujte stredisko technickej podpory spoločnosti Toshiba na čísle 00800-Toshcare:

00800-86742273

Ak chcete službu získať v krajinách: Bulharsko, Cyprus, Česká republika, Estónsko, Grécko, Chorvátsko, Izrael, Litva, Lotyšsko, Maďarsko, Malta, Poľsko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Srbsko, Švédsko, Turecko a v krajinách mimo Európy, navštívte nasledujúcu webovú lokalitu, kde môžete vyhľadať a kontaktovať miestneho autorizovaného poskytovateľa služieb spoločnosti Toshiba.

toshiba-europe.com/asp-locator

Stredisko technickej podpory spoločnosti Toshiba je k dispozícii v pracovných dňoch od 9:00 do 17:00 miestneho času okrem štátnych sviatkov.

Agenti strediska technickej podpory boli vyškolení a certifikovaní v oblasti diagnostikovania hardvérových problémov a poskytnutia najrýchlejšieho spôsobu opravy produktu od spoločnosti Toshiba. S cieľom umožniť našim agentom strediska technickej podpory čo najefektívnejšiu identifikáciu problému a príslušných náhradných súčastí si pripravte opis vzniknutého zlyhania.

Pri kontaktovaní sa tiež uistite, že máte prístup k zariadeniu Toshiba a pripravte si sériové číslo a číslo modelu, ktoré sa nachádzajú na zadnej strane produktu Toshiba.

Oprava u zákazníka sa nemusí vzťahovať na problémy, ktoré možno vyriešiť vzdialenou diagnostikou.

Ak sa vyžaduje oprava u zákazníka, spoločnosť Toshiba k vám vyšle certifikovaného technika v priebehu ďalšieho pracovného dňa v závislosti od dostupnosti súčastí. Úroveň služby závisia od času odozvy. Môžu sa líšiť v závislosti od polohy a nie je možné ich zaručiť.

Spoločnosť Toshiba, jej autorizovaní predajcovia a poskytovatelia služieb si pred prijatím servisnej požiadavky vyhradzujú právo požadovať doklad o nákupe (napríklad uhradenú faktúru s dátumom predaja od autorizovaného predajcu) s uvedeným číslom modelu a sériovým číslom.

> POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Skôr ako bude vykonaná oprava u zákazníka alebo sa produkt odošle autorizovanému poskytovateľovi služieb spoločnosti Toshiba v súvislosti s uplatnením záruky, vytvorte úplnú záložnú kópiu všetkých údajov v produkte Toshiba. Odstráňte všetky dôverné, súkromné a osobné údaje a informácie.

Spoločnosť Toshiba nezodpovedá za stratu ani poškodenie ľubovoľných programov, údajov alebo vymeniteľného ukladacieho média ani za obnovenie alebo preinštalovanie ľubovoľných programov alebo údajov.

Spoločnosť Toshiba nezodpovedá za stratu zisku ani následné škody, stratu údajov a softvérového vybavenia ani za náklady na zmenu softvérovej konfigurácie.

Spoločnosť Toshiba si vyhradzuje právo účtovať zákazníkovi logistické náklady v prípade, že nebol k dispozícii na mieste dohodnutom na vykonanie opravy v dohodnutom čase.

> SÚČASTI A MATERIÁLY

Spoločnosť Toshiba počas celého obdobia služby na základe vlastného uváženia bezplatne opraví alebo vymení produkt alebo ľubovoľné súčasti kryté štandardnou zárukou za nové alebo opravené súčasti s výnimkou batérií. Z dôvodu charakteru batérií je záruka na ne obmedzená na 1 rok. Neplatí to v prípade, že zakúpená služba zahŕňa aj doplnkovú službu výmeny batérií. Podrobný opis sa nachádza v časti Ďalšie doplnkové služby.

Každý produkt alebo jeho súčasť, ktorá bola opravená alebo vymenená v rámci tejto služby, bude krytá počas zostávajúceho obdobia záručnej doby vzťahujúcej sa na produkt alebo jeho súčasť alebo počas troch mesiacov podľa toho, ktoré obdobie je dlhšie. Všetky produkty a súčasti vymenené v rámci záruky sa stanú majetkom spoločnosti Toshiba.

Ak sa vyžaduje výmena klávesnice, poskytnú sa iba anglické klávesnice alebo klávesnice v jazyku krajiny, v ktorej sa služba poskytuje (ak sú k dispozícii).

> OBMEDZENIA SLUŽBY

Táto služba zahŕňa iba súčiastky a prácu a nevzťahuje sa na žiadne zlyhanie ani poškodenie spôsobené vonkajšími vplyvmi, neúmyselným poškodením, nesprávnym používaním, prepravou, opotrebovaním, vírusmi, použitím súčastí alebo softvéru, ktorých výrobcom nie je spoločnosť Toshiba, úpravami, konštrukčnými zásahmi, nesprávnou inštaláciou, nesprávnou údržbou, softvérovými opravami alebo nedbalosťou.

Táto služba sa nevzťahuje na žiadny softvér. Ak oprava produktu súvisí s chybou, na ktorú sa služba nevzťahuje, vyhradzuje si spoločnosť Toshiba právo žiadať od zákazníka úhradu nákladov na súčiastky a prácu.

Táto služba a štandardná záruka neplatia v prípade, že zlyhanie produktu alebo súčasti bolo spôsobené servisným zásahom, údržbou alebo opravou, ktorú nevykonal autorizovaný predajca ani autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Toshiba, alebo v prípade, že označenia alebo sériové čísla produktu alebo súčasti boli zmenené alebo poškodené.

Ak zlyhanie hardvéru vzniklo už pred zakúpením služby, táto služba nebude kryť existujúce zlyhanie.

Táto služba zahŕňa príslušenstvo, len ak sa zakúpená služba vzťahuje aj na dokovacie zariadenia Toshiba. V takom prípade si prečítajte doplňujúce podmienky uvedené v časti Ďalšie doplnkové služby. V prípade zlyhania kontaktujte miestneho predajcu spoločnosti Toshiba.

Ďalšie informácie o výnimkách zo záruky nájdete v podmienkach štandardnej záruky dodaných spolu s produktom.

> ĎALŠIE DOPLNKOVÉ SLUŽBY

V prípade, že máte nárok na jednu alebo viac nasledujúcich ďalších doplnkových služieb, platia nasledujúce podmienky:

a) Ponechanie pevného disku v prípade poruchy

V závislosti od trvania služby opravy u zákazníka, v rámci ktorej ste zakúpili doplnkovú službu ponechania pevného disku v prípade poruchy, budete mať nárok na ponechanie chybného pevného disku, ak bude počas obdobia služby potrebná jeho výmena. Pevný disk zostáva vaším majetkom, ale nebude sa naň vzťahovať ďalšia technická podpora. Všetky ďalšie produkty a súčasti alebo ďalšie pevné disky vymenené v rámci záruky sa stanú majetkom spoločnosti Toshiba.

V prípade, že pevný disk podlieha stiahnutiu produktu z trhu, táto služba sa prestane na pevný disk vzťahovať a pevný disk je potrebné vrátiť spoločnosti Toshiba.

b) Služba výmeny batérie

V závislosti od trvania služby opravy u zákazníka, v rámci ktorej ste zakúpili doplnkovú službu výmeny batérie, sa záruka batérie primerane predĺži. Počas tohto časového obdobia máte nárok na jednu požiadavku na výmenu batérie po uplynutí štandardnej záruky batérie.

Táto služba platí iba v prípade, že je kapacita batérie menšia než 50 %. Pred uskutočnením servisnej požiadavky je nutné, aby ste prevzali, nainštalovali a spustili diagnostický nástroj poskytnutý spoločnosťou Toshiba a zistili zostávajúcu kapacitu batérie.

Autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Toshiba je povinný skontrolovať zostávajúcu kapacitu batérie po prijatí produktu. Ak autorizovaný poskytovateľ služieb zistí, že kapacita batérie je väčšia než 50 %, vyhradzuje si právo pripraviť cenovú ponuku na súčasti a prácu.

c) Dokovacie zariadenia Toshiba

V závislosti od trvania služby opravy u zákazníka, v rámci ktorej ste zakúpili doplnkovú službu dokovacích zariadení, sa záruka dokovacieho zariadenia primerane predĺži.

Ak reklamujete dokovacie zariadenie ako chybné, odošleme vám nové alebo repasované dokovacie zariadenie, ktorého výkon bude porovnateľný s novými produktmi. Ak o to spoločnosť Toshiba požiada, chybné dokovacie zariadenie musí byť vrátené spoločnosti Toshiba na jej náklady. V prípade, že spoločnosť Toshiba nedostane chybné dokovacie zariadenie do pätnástich (15) pracovných dní od prijatia nového alebo repasovaného dokovacieho zariadenia, bude vám zaúčtovaná maloobchodná cena náhradného dokovacieho zariadenia.

➤ TOSHIBINA STORITEV NA KRAJU UPORABE Z ODZIVOM NASLEDNJEGA DELOVNEGA DNE

➤ OPIS STORITVE

Ta storitev na kraju uporabe z odzivom naslednjega delovnega dne je samo storitev popravila strojne opreme in vključuje telefonsko diagnostiko za določanje okvare vaše strojne opreme Toshiba. Če je potrebno popravilo, bo Toshiba na vaš naslov poslala Toshiba bina pooblaščenega tehnika, ponavadi pred koncem naslednjega delovnega dne, kar je odvisno od razpoložljivosti nadomestnih delov.

Odzivni čas »naslednjega delovnega dne« pomeni čas od prejema obvestila o težavi v središču za podporo do prihoda Toshiba bina pooblaščenega tehnika na kraj uporabe. Za prejem storitve z odzivnim časom naslednjega delovnega dne morate zahtevo za storitev v Toshiba bino središče za podporo poslati pred 15. uro po lokalnem času.

Ta storitev je mogoča samo za prenosne računalnike Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé, KIRA™ in izbrane poslovne tablične računalnike (v nadaljevanju »izdelki«). Za več informacij o združljivosti izdelkov obiščite:

toshiba.si/services

Ta storitev je dopolnitev standardne garancije za Toshiba bina izdelke, in sicer glede določenega trajanja, ravni odzivnosti ali obsega storitve. Ti pogoji in določila veljajo kot dodatek k pogojem in določilom standardne garancije ter prevladajo v primeru spora.

Ta storitev je na voljo samo za izdelke Toshiba, ki so bili kupljeni v Evropi.

Ta storitev ne vpliva na vaše zakonite pravice.

➤ REGISTRACIJA IN AKTIVACIJA STORITVE

Ta storitev velja le, če jo kupite 90 dni od nakupa Toshiba bina izdelka. Aktivirati jo morate v roku 30 dni po nakupu. Za aktivacijo storitve morate izdelek registrirati prek naslednjega spletnega mesta:

toshiba.eu/registration/si

Pri registraciji morate vnesti podatke o tej storitvi, svojem izdelku in svoje uporabniške podatke.

Če vaš izdelek ni registriran, ko obvestite Toshiba bino središče za podporo, storitev z odzivnim časom naslednjega delovnega dne morda ne bo na voljo.

Po uspešni registraciji boste prejeli potrditveno e-poštno sporočilo in upravičeni boste do te storitve.

Ta storitev je veljavna le za izdelek Toshiba, za katerega je bila registrirana.

➤ ZAMENLJIVE ENOTE (CUSTOMER REPLACABLE UNITS – CRU)

Nekateri nadomestni deli in dodatna oprema so posebej zasnovani tako, da jih lahko stranke same preprosto odstranijo in zamenjajo (imenujejo se CRU). Če med odpravljanjem težav in diagnostiko na daljavo strokovnjak v središču za podporo ugotovi, da lahko popravilo izvedete sami, vam bo družba Toshiba poslala rezervni del in dokumentacijo za postopek zamenjave. Če bo tako zahtevala družba Toshiba, morate originalni del vrniti družbi Toshiba. To vračilo bo izvedeno na stroške družbe Toshiba.

➤ RAVEN STORITVE

Glede na vrsto kupljene storitve popravila na kraju uporabe ste upravičeni do ene od naslednjih storitev.

a) Srebrna na kraju uporabe

Če ste kupili srebrno storitev na kraju uporabe z odzivom naslednjega delovnega dne, bo k vam poslan Toshiba bina pooblaščen tehnik samo, če popravila okvarjenega izdelka ne morete izvesti sami.

b) Zlata na kraju uporabe

Če ste kupili zlato storitev na kraju uporabe z odzivom naslednjega delovnega dne, lahko zavrnete rezervni del, ki ga prejmete v pošiljki, in Toshiba bino središče za podporo bo odposlalo Toshiba bina pooblaščenega tehnika, ki bo okvarjeni izdelek popravil na kraju uporabe.

➤ POKRITOST DRŽAVE

a) Storitev popravila na kraju uporabe za posamezno lokacijo

Če ste kupili storitev popravila na kraju uporabe za posamezno lokacijo, je storitev na voljo samo v državi nakupa.

b) Storitev popravila na kraju uporabe za regije v posameznih državah

Če ste kupili storitev popravila na kraju uporabe za regijo v eni od naslednjih držav: Bolgarija, Ciper, Češka republika, Estonija, Grčija, Hrvaška, Izrael, Latvija, Litva, Madžarska, Malta, Poljska, Romunija, Slovaška, Slovenija, Srbija in Turčija, je storitev na voljo samo v državi, v kateri ste jo kupili.

V teh državah bo storitev za Toshiba bina izdelke zagotovljena v oddaljenosti do 50 km zunaj večjih mest. Če je podana zahteva za popravilo izdelka zunaj območja v oddaljenosti do 50 km, bo storitev opravljena takoj, ko bo to mogoče. Za več informacij obiščite spletno mesto:

toshiba.si/services

c) Storitev popravila na kraju uporabe za Evropo

Če ste kupili storitev popravila na kraju uporabe za Evropo, je storitev na voljo v naslednjih državah: Avstrija, Belgija, Češka republika, Danska, Finska, Francija, Grčija, Irska, Italija, Luksemburg, Nemčija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugalska, Španija, Švedska, Švica in Združeno kraljestvo.

Storitev za Toshiba bina izdelke bo zagotovljena v oddaljenosti do 100 km zunaj večjih mest. Če je podana zahteva za popravilo izdelka zunaj območja v oddaljenosti do 100 km, bo storitev opravljena takoj, ko bo to mogoče.

d) Storitev popravila na kraju uporabe za mednarodne lokacije

Če ste kupili storitev popravila na kraju uporabe za mednarodne lokacije, je storitev na voljo v vseh državah, ki so navedene na tem spletnem mestu:

ios.toshiba.com

Toshiba si pridržuje pravico, da za izvedbo storitve najame Toshiba-binega pooblaščenega ponudnika storitev.

> PRIDOBITEV STORITVE

Če želite pridobiti storitev v naslednjih državah: Avstrija, Belgija, Danska, Finska, Francija, Irska, Italija, Luksemburg, Nemčija, Nizozemska, Norveška, Portugalska, Španija, Švica in Združeno kraljestvo, se obrnite na Toshiba-bino središče za podporo na številki:

00800-86742273

Če želite pridobiti storitev v naslednjih državah: Bolgarija, Ciper, Češka republika, Estonija, Grčija, Hrvaška, Izrael, Latvija, Litva, Madžarska, Malta, Poljska, Romunija, Slovaška, Slovenija, Srbija, Švedska, Turčija in v državah zunaj Evrope, obiščite navedeno spletno mesto, poiščite Toshiba-binega pooblaščenega ponudnika storitev za vašo lokacijo in vzpostavite stik z njim:

toshiba-europe.com/asp-locator

Toshibino središče za podporo je odprto ob delavnikih od 9.00 do 17.00 po lokalnem času, razen na državne praznike.

Naši strokovnjaki v središču za podporo so usposobljeni in pooblašteni za odpravljanje vseh težav s strojno opremo, zato vam predlagajo najhitrejši način popravila Toshiba-binega izdelka. Serviserjem boste pomagali hitreje ugotoviti težavo in priskrbeti nadomestne dele, če jim boste posredovali opis vseh težav, na katere ste naleteli.

Med telefonskim pogovorom poskrbite za dostop do svojega sistema Toshiba in imejte pripravljeno serijsko številko ter številko modela, ki jo najdete na spodnji strani Toshiba-binega izdelka.

Storitev popravila na kraju uporabe morda ne bo potrebna, če je težavo mogoče odpraviti z diagnostiko na daljavo.

Če je potrebno popravilo na kraju uporabe, bo Toshiba poslala pooblaščenega tehnika na vaš naslov, običajno do konca naslednjega delovnega dne (odvisno od razpoložljivosti nadomestnih delov). Ravni storitve pomenijo odzivni čas in se lahko razlikujejo glede na lokacijo ter niso zajamčene.

Toshiba ter njeni pooblašteni prodajalci in serviserji si pridržujejo pravico, da pred sprejemom kateregakoli zahtevka za storitev zahtevajo dokazilo o nakupu (na primer plačan račun z datumom, ki ga je izdal pooblaščen prodajalec), na katerem sta navedena model in serijska številka.

> OBVEZNOSTI STRANKE

Preden izdelek vrnete Toshiba-binemu pooblaščenemu prodajalcu/serviserju ali pred popravilom na kraju uporabe v povezavi z garancijskim zahtevkom, poskrbite za izdelavo varnostne kopije vseh podatkov. Odstranite vse zaupne, lastniške ali osebne podatke in informacije.

Toshiba ne odgovarja za poškodbe ali izgubo programov, podatkov ali izmenljivih medijev za shranjevanje podatkov ali za obnovitev oziroma vnovično namestitve kakršnihkoli programov ali podatkov.

Toshiba ne odgovarja za izgubo dobička in za nobeno posledično izgubo, izgubo podatkov, programske opreme ali za stroške vnovične konfiguracije programske opreme.

Toshiba si pridržuje pravico do zaračunavanja stroškov logistike, če na dogovorjeni datum niste dosegljivi na lokaciji za popravilo.

> DELI IN MATERIAL

Toshiba bo v celotnem obdobju veljavnosti storitve po svojih zmožnostih brezplačno popravila ali zamenjala izdelek ali vse dele, ki jih zajema standardna garancija, z novimi ali obnovljenimi deli (akumulatorji niso vključeni). Garancija za akumulatorje je omejena na 1 leto zaradi narave izdelka, razen če kupljena storitev vključuje tudi možnost zamenjave akumulatorja. Podroben opis je v odseku »Dodatne možnosti storitve«.

Vsak izdelek ali del, ki je bil popravljen ali zamenjan v okviru te storitve, je krit do izteka veljavne garancije za izdelek ali za sestavni del oziroma še tri mesece po popravilu oziroma zamenjavi, kar je dlje. Vsi izdelki in komponente, ki so zamenjani v okviru te garancije, postanejo last Toshiba.

Če je potrebna zamenjava tipkovnice, bodo zagotovljene samo angleške tipkovnice ali tipkovnice v jeziku države, kjer je storitev na voljo, če bodo na voljo.

> OMEJITVE STORITVE

Ta storitev velja samo za dele in delo in ne velja za kakršne koli napake ali okvare, ki so posledice zunanjih vzrokov, nenamernih poškodb, nepravilne uporabe, transporta, običajnih obrab in obremenitev, virusov, uporabe komponent ali programske opreme drugih proizvajalcev, sprememb, prilagoditev, nepravilnih namestitvev, nepravilnega vzdrževanja, popravkov programske opreme ali zanemarjanja.

Ta storitev ne velja za nobeno programsko opremo. Če je popravilo izdelka povezano z vzrokom, ki ga ta storitev ne zajema, si Toshiba pridržuje pravico, da opravljeno delo in stroške zaračuna stranki.

Ta storitev in standardna garancija ne veljata, če je okvara izdelka ali sestavnega dela posledica servisa, vzdrževanja ali popravila, ki ga ni opravil Toshiba-bin pooblaščen prodajalec izdelkov ali pooblaščen serviser, ali če so bile oznake/serijske številke na izdelku ali sestavnem delu spremenjene ali so neberljive.

Če je do okvare strojne opreme prišlo že pred nakupom storitve, za to že obstoječo napako storitev ne velja.

Ta storitev ne velja za dodatno opremo, razen če storitev, ki ste jo kupili, velja tudi za Toshiba-bine združitevne naprave. V tem primeru glejte dodatna določila in pogoje, ki so navedeni v razdelku »Dodatne možnosti storitve«. V primeru kakršne koli napake se obrnite na lokalnega Toshiba-binega prodajalca.

Več informacij o izključitvah iz garancije najdete v pogojih in določilih standardne garancije za vaš izdelek.

> DODATNE MOŽNOSTI STORITVE

Če ste upravičeni do enega ali več naslednjih dodatnih možnosti storitve, veljajo naslednja določila in pogoji:

a) Obdržanje trdega diska

Glede na trajanje storitve na kraju uporabe, v okviru katere ste kupili možnost, da obdržite trdi disk, ste upravičeni do tega, da obdržite okvarjeni trdi disk, če bi ga bilo v obdobju veljavnosti storitve treba zamenjati. Trdi disk ostane vaša last, vendar zanj podpora ne bo več na voljo. Vsi izdelki in deli ter dodatni trdi diski, ki bodo zamenjani v okviru garancije, postanejo last Toshiba.

V primeru, da za trdi disk velja odpoklic izdelka, storitev za ta trdi disk ne bo več veljavna in vrniti ga boste morali Toshiba.

b) Storitev zamenjave akumulatorja

Glede na trajanje storitve popravila na kraju uporabe, v okviru katere ste kupili možnost zamenjave akumulatorja, bo garancija za akumulator ustrezno podaljšana. V tem obdobju ste upravičeni do enega zahtevka za zamenjavo akumulatorja po izteku standardne garancije za akumulator.

Ta storitev je veljavna samo, če je kapaciteta akumulatorja manjša od 50 %. Pred podajo zahtevka za storitev morate prenesti, namestiti in zagnati diagnostično orodje, ki ga ponuja Toshiba, ter z njim določiti preostalo kapaciteto akumulatorja.

Vaš Toshiba pooblaščen serviser mora po prevzemu vašega izdelka obvezno preveriti preostalo kapaciteto akumulatorja. Če pooblaščen serviser ugotovi, da je kapaciteta akumulatorja večja od 50 %, si pridržuje pravico do zaračunavanja delov, dela in ostalih stroškov.

c) Toshiba zdražitvene naprave

Glede na trajanje storitve popravila na kraju uporabe, v okviru katere ste kupili možnost storitve popravila združitvenih naprav, bo garancija za združitveno napravo ustrezno podaljšana.

V primeru uveljavljanja storitve za okvarjeno združitveno napravo, vam bo poslana nova ali obnovljena združitvena naprava, ki je po zmogljivosti enaka novemu izdelku. Na zahtevo Toshiba je treba okvarjeno združitveno napravo vrniti Toshiba na Toshiba stroške. Če Toshiba ne prejme okvarjene združitvene naprave v roku petnajstih (15) dni po izdaji računa za novo ali obnovljeno združitveno napravo, vam bo zaračunana prodajna cena za zamenjano združitveno napravo.

➤ TOSHIBA USLUGA ODGOVORA U ROKU OD JEDNOG RADNOG DANA NA VAŠOJ LOKACIJI

➤ OPIS USLUGE

Ova usluga odgovora u roku od jednog radnog dana na vašoj lokaciji je isključivo usluga popravke hardvera i podrazumeva telefonsko utvrđivanje problema koji je izazvao kvar Toshiba hardvera. Ukoliko je popravka neophodna, Toshiba će na vašu lokaciju poslati ovlašćenog Toshiba inženjera obično do kraja sledećeg radnog dana, u zavisnosti od dostupnosti delova.

Vreme odziva u roku od jednog radnog dana je definisano kao vreme od obaveštenja centra za podršku o problemu sve do dolaska ovlašćenog Toshiba inženjera na vašu lokaciju. Zapamtite da reklamacija mora biti evidentirana u Toshiba centru za podršku do 15:00 po lokalnom vremenu da bi se kvalifikovala za uslugu popravke u roku od jednog radnog dana.

Ova usluga odnosi se na Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé, KIRA™ i odabrane poslovne tablete (u daljem tekstu „proizvodi“). Više detalja o kompatibilnosti proizvoda potražite na lokaciji:

toshiba.rs/services

Ova usluga nadograđuje standardnu garanciju Toshiba proizvoda u vezi sa navedenim trajanjem, nivoom odziva usluge ili sadržajem usluge. Ove odredbe i uslovi primenjuju se pored odredbi i uslova za standardnu garanciju i prevlađaju u slučaju neusaglašenosti.

Ova usluga dostupna je samo za Toshiba proizvode kupljene u Evropi.

Ova usluga ne utiče na vaša ustavna prava.

➤ REGISTRACIJA I AKTIVIRANJE USLUGE

Ova usluga važi samo u slučaju da je kupite u roku od 90 dana od nabavke Toshiba proizvoda, a neophodno ju je aktivirati u roku od 30 dana od kupovine. Da biste aktivirali uslugu, neophodno je da registrujete proizvod putem sledeće internet veb lokacije:

toshiba.eu/registration/rs

Budite spremni da unesete informacije o ovoj usluzi, svom proizvodu i korisničke podatke kako biste se registrovali.

Usluga popravke u roku od jednog radnog dana se ne primenjuje ako vaš proizvod nije registrovan u vreme obraćanja Toshiba centru za podršku radi reklamacije.

Nakon uspešne registracije dobićete e-poruku za potvrdu i onda ćete moći da koristite ovu uslugu.

Ova usluga važi isključivo za Toshiba proizvod za koji je registrovana.

➤ KORISNIČKI ZAMENJIVE JEDINICE (CRU)

Neki servisni delovi i dodatna oprema su posebno dizajnirani kako bi korisnik mogao lako da ih ukloni i zameni i nazivaju se korisnički zamenjive jedinice (CRU). Toshiba će vam poslati servisni deo i dokumentaciju o procesu zamene ako agent centra za podršku tokom udaljenog rešavanja problema i dijagnoze utvrdi da sami možete izvršiti popravku. Originalni deo se mora vratiti preduzeću Toshiba, ako ono to zahteva. To će biti o trošku preduzeća Toshiba.

➤ NIVO USLUGE

Imate pravo na neku od sledećih usluga, u zavisnosti od vrste kupljene usluge na lokaciji.

a) Silver uslugu na lokaciji

Ako ste kupili srebrnu uslugu odgovora u roku od jednog radnog dana na lokaciji, ovlašćeni Toshiba inženjer će biti poslat da popravi oštećeni proizvod na lokaciji samo ako vi to ne možete da uradite putem CRU procesa.

b) Gold usluga na lokaciji

Ako ste kupili zlatnu uslugu odgovora u roku od jednog radnog dana na lokaciji, možete odbiti rezervni deo koji vam se pošalje i Toshiba centar podrške će poslati ovlašćenog Toshiba inženjera da popravi oštećeni proizvod na lokaciji.

➤ POKRIVENOST ZEMALJA

a) Lokalna usluga na lokaciji

Ako ste kupili lokalnu uslugu na lokaciji, ona je dostupna samo u zemlji u kojoj ste je kupili.

b) Regionalna usluga na lokaciji u posebnim zemljama

Ako ste kupili regionalnu uslugu na lokaciji u jednoj od sledećih zemalja: Bugarska, Češka, Estonija, Grčka, Hrvatska, Mađarska, Izrael, Kipar, Letonija, Litvanija, Malta, Poljska, Rumunija, Slovenija, Slovačka, Srbija i Turska, dostupna je samo u zemlji u kojoj je kupljena.

Usluga u tim zemljama se pruža za Toshiba proizvode koji se nalaze u radijusu od 50 km od većih gradova. Ako se podnese zahtev za proizvod koji se nalazi van tog radijusa od 50 km, Toshiba će pružiti uslugu u skladu sa svojim mogućnostima. Za više informacija posetite lokaciju:

toshiba.rs/services

c) Evropska usluga na lokaciji

Ako ste kupili evropsku uslugu na lokaciji, usluga je dostupna u Austriji, Belgiji, Češkoj Republici, Danskoj, Finskoj, Francuskoj, Grčkoj, Holandiji, Irskoj, Italiji, Luksemburgu, Nemačkoj, Norveškoj, Poljskoj, Portugaliji, Španiji, Švedskoj, Švajcarskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu.

Usluga se pruža za Toshiba proizvode koji se nalaze u radijusu od 100 km od većih gradova. Ako se podnese zahtev za proizvod koji se nalazi van tog radijusa od 100 km, Toshiba će pružiti uslugu u skladu sa svojim mogućnostima.

d) Međunarodna usluga na lokaciji

Ako ste kupili međunarodnu uslugu na lokaciji, usluga je dostupna u svim zemljama navedenim na sledećoj veb lokaciji:

ios.toshiba.com

Toshiba zadržava pravo skapanja podugovora za uslugu sa ovlašćenim dobavljačem usluga preduzeća Toshiba.

> DOBIJANJE USLUGE

Da biste dobili uslugu u Austriji, Belgiji, Danskoj, Finskoj, Francuskoj, Holandiji, Irskoj, Italiji, Luksemburgu, Nemačkoj, Norveškoj, Portugalu, Španiji, Švajcarskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu, obratite se Toshiba centru za podršku na broj 00800-Toshcare:

00800-86742273

Da biste dobili uslugu u Bugarskoj, Republici Češkoj, Estoniji, Grčkoj, Hrvatskoj, Izraelu, na Kipru, u Letoniji, Litvaniji, Mađarskoj, Malti, Poljskoj, Rumuniji, Sloveniji, Slovačkoj, Srbiji, Švedskoj i Tursko, kao i u zemljama izvan Evrope, posetite sledeću veb lokaciju da biste pronašli lokalnog ovlašćenog Toshiba pružaoca usluge i kontaktirali ga.

toshiba-europe.com/asp-locator

Toshiba centar za podršku je otvoren radnim danima od 9 do 17 časova po lokalnom vremenu, ne računajući neradne dane.

Agenti centra za podršku su obučeni i sertifikovani da dijagnostikuju svaki hardverski problem i pruže vam najbrži način da popravite svoj Toshiba proizvod. Budite spremni da obezbedite opis svakog kvara do kojeg je došlo da biste agentima centra za podršku pomogli u otkrivanju problema i zameni delova na najefikasniji način.

Prilikom pozivanja, proverite da li imate pristup Toshiba sistemu i budite spremni da obezbedite serijski broj i broj modela koji se nalaze na donjoj strani Toshiba proizvoda.

b) Usluga zamene baterije

Garancija za bateriju će se produžiti u skladu sa trajanjem usluge na lokaciji pod kojom ste kupili opciju „Usluga zamene baterije“. Tokom tog vremenskog perioda imate pravo na jedan zahtev za zamenu baterije pošto istekne standardna garancija baterije.

Ova usluga važi samo ako je kapacitet baterije manji od 50 %. Pre upućivanja reklamacije morate preuzeti, instalirati i pokrenuti alatku za dijagnostiku koju pruža preduzeće Toshiba kako biste utvrdili preostali kapacitet baterije.

Ovlašćeni dobavljač usluga preduzeća Toshiba je obavezan da proveri preostali kapacitet baterije nakon prijema proizvoda. Ako ovlašćeni dobavljač usluga preduzeća Toshiba utvrdi da je kapacitet baterija veći od 50%, ovlašćeni dobavljač usluga zadržava pravo da naplati delove, rad i troškove.

c) Toshiba uređaji za priključivanje

U zavisnosti od trajanja usluge na lokaciji u okviru koje ste kupili uslugu priključivanja uređaja, garancija uređaja za priključivanje će biti produžena u skladu sa tim.

Kada reklamirate uređaj za priključivanje kao oštećen, dobijate nov ili popravljen uređaj za priključivanje koji je isti kao i nov u pogledu performansi. Ukoliko kompanija Toshiba to zahteva, neispravan uređaj za priključivanje mora da se vrati kompaniji Toshiba o trošku kompanije. U slučaju da kompanija Toshiba ne dobije neispravan uređaj za priključivanje u roku od petnaest (15) radnih dana nakon prijema novog ili popravljenog uređaja za priključivanje, biće vam naplaćena maloprodajna cena uređaja za priključivanje.

> PALVELUN KUVAUS

Palvelu paikan päällä seuraavan työpäivän aikana on pelkkä laitteistohuoltopalvelu, joka käsittää myös puhelimitse tehtävän vianmäärityksen Toshiba-laitteesi vian määrittämiseksi. Jos korjausta tarvitaan, Toshiba lähettää Toshiba valtuutetun korjausinsinöörin toimipisteeseesi seuraavan työpäivän kuluessa (osien saatavuus saattaa vaikuttaa tähän).

Ongelman korjaaminen seuraavan työpäivän aikana lasketaan siitä ajasta lähtien, jolloin ongelmasta ilmoitetaan tukikeskukseen (010-7721121).

> PALVELUTASO

Olet oikeutettu johonkin – ostamastasi paikan päällä suoritettavan korjauksen palvelusta riippuen – alla mainituista palveluista.

a) Hopeatason palvelu paikan päällä

Jos olet ostanut hopeatason palvelun paikan päällä seuraavan työpäivän aikana, Toshiba valtuutettu tuki-insinööri lähetetään paikan päälle korjaamaan tuote vain, jos tuote ei ole voinut olla syyriä.

b) Kultatason palvelu paikan päällä

Jos olet ostanut kultatason palvelun paikan päällä seuraavan työpäivän aikana, voit kieltäytyä sinulle lähetettävästä itse vaihdettavasta osasta. Tässä tapauksessa Toshiba tukikeskus lähettää paikan päälle Toshiba valtuutetun tuki-insinöörin korjaamaan tuotteesi.

> PAIKALLINEN KATTAVUUS

a) Paikallinen huoltopalvelu paikan päällä

Jos olet ostanut tietyn maan huoltopalvelun paikan päällä, se on käytettävissä vain siinä maassa, jossa olet sen ostanut.

b) Alueellinen huoltopalvelu paikan päällä tietyissä maissa

Jos olet ostanut alueellisen huoltopalvelun paikan päällä jossain seuraavista maista, se on voimassa vain siinä maassa, josta olet sen ostanut: Bulgaria, Kypros, Tšekki, Viro, Kreikka, Kroatia, Unkari, Israel, Latvia, Liettua, Malta, Puola, Romania, Serbia, Slovenia, Slovakia ja Turkki.

Palvelu tarjotaan näissä maissa Toshiba-tuotteille, jotka sijaitsevat 50 kilometrin säteellä merkittävästä kaupungista. Jos palvelupyyntö koskee tuotetta, joka on yli 50 kilometrin päässä merkittävästä kaupungista, palvelu pyritään tarjoamaan kohtuullisesti katsottuna parhaalla mahdollisella tavalla. Lisätietoja on osoitteessa

toshiba.fi/services

c) Euroopan huoltopalvelu paikan päällä

Jos olet ostanut Euroopan huoltopalvelun paikan päällä, se on käytettävissä seuraavissa maissa: Itävalta, Belgia, Tšekki, Tanska, Suomi, Ranska, Saksa, Kreikka, Irlanti, Italia, Luxemburg, Alankomaat, Norja, Puola, Portugali, Espanja, Ruotsi, Sveitsi ja Iso-Britannia.

Palvelu tarjotaan Toshiba-tuotteille, jotka sijaitsevat 100 kilometrin säteellä merkittävästä kaupungista. Jos palvelupyyntö koskee tuotetta, joka on yli 100 kilometrin päässä merkittävästä kaupungista, palvelu pyritään tarjoamaan kohtuullisesti katsottuna parhaalla mahdollisella tavalla.

d) Kansainvälinen huoltopalvelu paikan päällä

Jos olet ostanut tietyn kansainvälisen huoltopalvelun paikan päällä, se on käytettävissä kaikissa seuraavassa verkkosivustossa luetelluissa maissa:

ios.toshiba.com

Toshiba pidättää oikeuden hankkia palvelut alihankintana valtuutetulta Toshiba-palveluntarjoajalta.

> PALVELUN HANKKIMINEN

Voit hankkia palvelua Itävallassa, Tanskassa, Belgiassa, Suomessa, Ranskassa, Saksassa, Irlannissa, Italiassa, Luxemburgissa, Alankomaissa, Norjassa, Portugalissa, Espanjassa, Sveitsissä ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa ottamalla yhteyttä Toshiba tukikeskukseen. Sen 00800-Toshcare-numero on seuraava:

00800-86742273.

Voit hankkia palvelua Bulgariassa, Kyproksella, Tšekissä, Virossa, Kreikassa, Kroatiassa, Unkarissa, Israelissa, Latviassa, Liettuaassa, Maltalla, Puolassa, Romaniassa, Serbiassa, Sloveniassa, Slovakiassa, Ruotsissa ja Turkissa sekä Euroopan ulkopuolella siirtymällä seuraavaan verkkosivustoon ja etsimällä sieltä oman alueesi valtuutetun Toshiba-palveluntarjoajan yhteystiedot:

toshiba-europe.com/asp-locator

Toshiban tukikeskus on avoinna arkipäivinä klo 9.00–17.00 (paikallista aikaa, yleisiä vapaapäiviä lukuun ottamatta).

Toshiban tukikeskuksen työntekijät on koulutettu ja valtuutettu määrittämään laitteisto-ongelmia sekä ehdottamaan nopeinta tapaa Toshiba-tuotteesi korjaamiseksi. Jotta voit auttaa tukipalvelun edustajia ongelman tunnistamisessa ja huolto-osien määrittämisessä mahdollisimman tehokkaasti, sinun on annettava heille kuvaus tuotteesi viasta tai ongelmasta.

Kun soitat tukeen, varmista, että Toshiba-järjestelmä on käytettävissäsi ja että voit antaa Toshiba-tuotteesi pohjassa ilmoitetun sarjanumeron ja mallinumeron.

Huoltopalvelua ei välttämättä suoriteta paikan päällä, jos ongelma voidaan ratkaista etävianmäärittäyksellä.

Jos korjausta paikan päällä tarvitaan, Toshiba lähettää Toshiba valtuutetun korjausinsinöörin toimipisteeseesi seuraavan työpäivän kuluessa (osien saatavuus saattaa vaikuttaa tähän). Palvelutasot ovat vastausaikataivoitteita. Ne voivat vaihdella sijainnin mukaan. Niille ei anneta takuita.

Toshiba sekä sen valtuutetut jälleenmyyjät ja palveluntarjoajat pidättävät itsellään oikeuden pyytää sinulta malli- ja sarjanumerot sisältävän ostotositteen (esimerkiksi valtuutetun jälleenmyyjän antaman maksetun ja päivätyn laskun) ennen palvelupyynnön hyväksymistä.

> ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

Varmista, että kaikki Toshiba-tuotteesi tiedot on täysin varmuuskopioitu, ennen kuin paikan päällä suoritettava korjaus aloitetaan tai lähetät tuotteen Toshiba valtuutetulle palveluntarjoajalle minkä tahansa takuuvaatimuksen johdosta. Poista kaikki luottamukselliset ja henkilökohtaiset tiedot sekä yritystoimintaan liittyvät tiedot.

Toshiba ei ole vastuussa ohjelmien, tietojen tai siirrettävien tietovälineiden vahingoista tai katoamisesta tai minkään ohjelmien ja tietojen palauttamisesta tai uudelleenasettamisesta.

Toshiba ei ole millään tavalla vastuussa tulojen menetyksistä, epäsuorasti aiheutuvista menetyksistä, tietojen tai ohjelmistojen menetyksistä tai ohjelmistojen uudelleenmäärittämyksen kustannuksista.

Toshiba pidättää itsellään oikeuden laskuttaa sinua logistisista kuluista, jos et ole paikalla sovittuna korjausaikana sovituksessa paikassa.

> OSAT JA MATERIAALIT

Toshiba voi oman harkintansa mukaan korjata tai vaihtaa vakiotakuun piiriin kuuluvat osat uusiin tai kunnostettuihin osiin ilman korvausta koko takuuaajan aikana (tämä ei koske akkuja). Akkujen takuu-aika on rajattu 1 vuoteen niiden luonteesta johtuen, ellei ole hankkinut myös akkuvaihtopalvelua. Saat tarkemmat tiedot Lisäpalvelut-kohdasta.

Tuotteella tai osalla, joka on korjattu tai korvattu tämän palvelun puitteissa, on kyseisen tuotteen tai osan alkuperäisen takuun jäljellä olevan takuuaajan mukainen takuu tai kolmen kuukauden takuu. Tämä riippuu siitä, kumpi on pidempi (pidempi on voimassa). Kaikista tämän takuun puitteissa vaihdetuista tuotteista tai osista tulee Toshiba omaisuutta.

Jos näppäimistö on vaihdettava, voimme tarjota vain englanninkielisiä näppäimistöjä tai palvelun tarjoamismaan kielen mukaisia näppäimistöjä, jos niitä on saatavilla.

> PALVELUN RAJOITUKSET

Palvelu koskee vain osia ja työtä. Se ei kata sellaisia vikoja tai puutteita, jotka johtuvat ulkoisista syistä, vahingoista, virheellisestä käytöstä, kuljetuksesta, kulumisesta, muiden kuin Toshiba valmistamien osien tai ohjelmistojen käytöstä, muuttamisesta, mukauttamisesta, virheellisestä asennuksesta, virheellisestä ylläpidosta, ohjelmiston korjaamisesta tai laiminlyönneistä.

Tämä palvelu ei koske mitään ohjelmistoja. Jos tuotteen korjaus liittyy johonkin muuhun kuin palvelun piiriin kuuluvaan syyhyn, Toshiba pidättää itsellään oikeuden veloittaa osista, työstä ja kuluista.

Tämä palvelu ja vakiotakuu eivät ole voimassa, jos tuotteen tai osan vioittumisen syynä on jonkun muun tahon tai henkilön kuin Toshiba valtuutetun jälleenmyyjän tai valtuutetun palveluntarjoajan suorittamat ylläpito- tai korjaustyöt tai jos tuotteen tai osan tarroja tai sarjanumeroita on muutettu tai ne on peitetty.

Jos laitteisto oli jo palvelun hankintahetkellä viallinen, palvelu ei kata olemassa olevaa vikaa.

Tämä palvelu ei kata lisälaitteita tai lisävarusteita, ellei ostamasi palvelu koske myös Toshiba telakointilaitteita. Tässä tapauksessa tutustu Lisäpalvelut-kohdassa mainittuihin lisäehtoihin. Jos näissä laitteissa ilmenee vikoja, ota yhteyttä paikalliseen Toshiba-jälleenmyyjään.

Jos haluat lisätietoja takuuehtojen rajoituksista, tutustu tuotteesi vakiotakuun ehtoihin.

> LISÄPALVELUT

Mikäli olet oikeutettu johonkin tai joihinkin alla mainituista lisäpalveluista, niitä koskevat seuraavat ehdot:

a) Kiintolevyn säilytyspalvelu

Olet oikeutettu – tämä riippuu kuitenkin sen paikan päällä suoritettavan huoltopalvelun kestosta, jonka puitteissa olet ostanut kiintolevyn säilytyspalvelun – pitämään itselläsi viallisen kiintolevyn, jos kiintolevy on vaihdettava palvelun voimassaoloaikana. Kiintolevy pysyy omistuksessasi, mutta et enää ole oikeutettu saamaan tukea sille. Muut lisätuotteet ja -osat sekä muut tämän takuun puitteissa vaihdetut kiintolevyt siirtyvät Toshiba haltuun.

Jos kiintolevy on palautettava (eli se takaisinkutsutaan), tämä palvelu ei enää kata kiintolevyä. Tässä tapauksessa kiintolevy on palautettava Toshibaalle.

b) Akun vaihtopalvelu

Akun takuuta jatketaan sen paikan päällä suoritettavan huoltopalvelun mukaisesti, jonka puitteissa olet ostanut akun vaihtopalvelun. Tänä aikana olet oikeutettu tekemään yhden akun vaihtopyynnön akun vakiotakuun umpeutumisen jälkeen.

Tämä palvelu on saatavilla vain, jos akun kapasiteetti on alle 50 %. Ennen kuin pyydät akun vaihtoa, sinun on ladattava, asennettava ja suoritettava Toshiba tarjoama vianmääritystyökalu, jolla akun jäljellä oleva kapasiteetti tarkistetaan.

Valtuutetun Toshiba-huoltopalveluntarjoajan on tarkistettava akun jäljellä olevan kapasiteetin määrä, kun se saa tuotteesi. Jos sen tekemä tarkistus osoittaa, että akkusi kapasiteetista on jäljellä yli 50 %, valtuutetulla palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa sinua osista, työstä ja kuluista.

c) Toshiba telakointilaitteet

Telakointilaitteen takuuta jatketaan sen paikan päällä suoritettavan huoltopalvelun mukaisesti, jonka puitteissa olet ostanut telakointilaitteen huoltopalvelun.

Kun lähetät meille viallisen telakointilaitteen, voimme lähettää sinulle joko uuden telakointilaitteen tai toiminnaltaan uutta vastaavan kunnostetun telakointilaitteen. Jos Toshiba niin pyytää, viallinen telakointilaitte on palauttava Toshibaalle. Toshiba huolehtii tämän kustannuksista. Jos Toshiba ei saa viallista telakointilaitetta viidentoista (15) päivän kuluessa siitä, kun saat uuden tai kunnostetun telakointilaitteen, sinulta veloitetaan korvaavan telakointilaitteen jälleenmyyntihinta.

TOSHIBAS SERVICE PÅ PLATS NÄSTFÖLJANDE VARDAG

BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

Den här tjänsten för service på plats nästföljande vardag gäller enbart reparation av maskinvara. Den omfattar telefondiagnos för att fastställa problemet med din maskinvara från Toshiba. Om reparation behövs skickar Toshiba en certifierad tekniker till dig, normalt senast i slutet av nästföljande vardag beroende på tillgången på reservdelar.

Svarstid nästföljande vardag är tiden från problemlapporteringen till supportcentret till dess att den certifierade teknikern anländer hos dig. Observera att serviceanspråket måste loggas vid Toshiba:s supportcenter innan 15:00 lokal tid för att vara kvalificerat för reparation nästföljande vardag.

Den här tjänsten gäller för Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé, KIRA™ och utvalda surfplattor för företag (hädanefters kallade produkter). Mer produktinformation om kompatibilitet hittar du på:

toshiba.se/services

Den här tjänsten utgör en uppgradering av standardgarantin för din Toshiba-produkt med avseende på giltighetstid, svarsnivå eller tjänstens innehåll. Dessa villkor och bestämmelser gäller därför utöver standardgarantins villkor och bestämmelser och skall ha företräde vid eventuella konflikter.

Den här tjänsten är endast tillgänglig för Toshiba-produkter som köpts i Europa.

Den här tjänsten påverkar inte dina rättigheter enligt gällande lagstiftning.

REGISTRERA OCH AKTIVERA TJÄNSTEN

Tjänsten gäller endast om den anskaffats inom 90 dagar från inköpet av Toshiba-produkten och måste aktiveras inom 30 dagar efter anskaffandet. Aktivera tjänsten genom att registrera produkten på följande webbplats:

toshiba.se/registrera

Var beredd på att lämna information om denna tjänst, din produkt och användardata när du registrerar produkten.

Om produkten inte har registrerats när du kontaktar Toshiba:s supportcenter för ett serviceanspråk, gäller kanske inte tjänsten för reparation nästföljande vardag.

När registreringen har gått igenom får du en bekräftelse via e-post och är därmed berättigad till tjänsten.

Denna tjänst kan bara användas för den Toshiba-produkt som den registrerats för.

UTBYTBARA KOMPONENTER

Vissa reservdelar och tillbehör är särskilt utformade för att enkelt kunna tas bort och bytas ut av kunden. Dessa kallas utbytbara komponenter. Om personalen på supportcentret under arbetet med felsökning via fjärranslutning beslutar att du själv kan sköta reparationen, skickar Toshiba både reservdelar och dokumentation för hur arbetet ska utföras till dig. Om Toshiba begär det ska originaldelen återlämnas till Toshiba. Detta sker på Toshiba:s bekostnad.

SERVICENIVÅ

Beroende på vilken typ av på plats-tjänst du har köpt är du berättigad till någon av följande tjänster.

a) På plats Silver

Om du har köpt silvervarianten av service på plats nästföljande vardag skickas en Toshiba-certifierad tekniker för att reparera den felaktiga produkten på plats om du inte kan lösa reparationen själv via utbytbara komponenter.

b) På plats Guld

Om du har köpt guldvarianten av service på plats nästföljande vardag kan du avböja att en reservdel skickas till dig. Toshiba:s supportcenter skickar då en Toshiba-certifierad tekniker som reparerar den felaktiga produkten på plats.

NATIONSSOMFATTNING

a) Lokal på-plats-tjänst

Om du har köpt en lokal på plats-tjänst är den bara tillgänglig i det land där den köptes.

b) Regional på-plats-tjänst i vissa länder

Om du har köpt en regional på-plats-tjänst i ett av följande länder: Bulgarien, Cypern, Tjeckien, Estland, Grekland, Kroatien, Ungern, Israel, Lettland, Litauen, Malta, Polen, Rumänien, Serbien, Slovenien, Slovakien och Turkiet är den enbart tillgänglig i det land där den köptes.

Service i dessa länder tillhandahålls för Toshiba-produkter som befinner sig inom 5 mils radie från en större stad. Om service efterfrågas för en produkt som befinner sig utanför denna 5 mils radie ges service i möjligaste mån. Mer information finns på:

toshiba.se/services

c) På-plats-tjänst för Europa

Om du har köpt en på plats-tjänst för Europa är den tillgänglig i Belgien, Danmark, Finland, Frankrike, Förenade kungariket, Grekland, Irland, Italien, Luxemburg, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Schweiz, Spanien, Sverige, Tjeckien, Tyskland och Österrike.

Service tillhandahålls för Toshiba-produkter som befinner sig inom 10 mils radie från en större stad. Om service efterfrågas för en produkt som befinner sig utanför denna 10 mils radie ges service i möjligaste mån.

d) Internationell på-plats-tjänst

Om du har köpt en internationell på plats-tjänst är den tillgänglig i alla de länder som visas på följande webbplats:

ios.toshiba.com

Toshiba förbehåller sig rätten att använda en Toshiba-auktoriserad tjänstleverantör som underleverantör för tjänsten.

> SERVICEBESTÄLLNING

För att få service i Österrike, Belgien, Danmark, Finland, Frankrike, Tyskland, Irland, Italien, Luxemburg, Nederländerna, Norge, Portugal, Spanien, Schweiz och Förenade kungariket ber vi dig kontakta Toshiba supportcenter på 00800-Toshicare-numret:

00800-86742273

För att få service i Bulgarien, Cypern, Tjeckien, Estland, Grekland, Kroatien, Ungern, Israel, Lettland, Litauen, Malta, Polen, Rumänien, Serbien, Slovenien, Slovakien, Sverige och Turkiet samt länder utanför Europa ber vi dig gå till följande webbplats för att hitta och kontakta din lokala Toshiba- auktoriserade tjänstleverantör:

toshiba-europe.com/asp-locator

Toshibas supportcenter har öppet vardagar mellan 9:00 och 17:00 lokal tid, utom helgdagar.

Personalen på våra supportcenter har utbildats och certifierats för att diagnostisera maskinvaruproblem och tillhandahålla det snabbaste sättet att reparera din Toshiba-produkt. För att hjälpa personalen på vårt supportcenter att identifiera problem och reservdelar på effektivast möjliga sätt måste du vara beredd att beskriva de problem du har stött på.

När du ringer bör du ha tillgång till ditt Toshiba-system och vara beredd att ange det serienummer och modellnummer som finns på baksidan av Toshiba-produkten.

På plats-reparation kanske inte behövs om problemet kan lösas med fjärrdiagnostik.

Om på plats-reparation behövs skickar Toshiba en certifierad tekniker till dig senast i slutet av nästföljande vardag beroende på tillgången på reservdelar. Servicenivåerna är svarstidsmål som kan variera från plats till plats och garanteras inte.

Toshiba, dess auktoriserade återförsäljare och tjänstleverantörer förbehåller sig rätten att begära inköpsbevis (t.ex. en betalad, daterad faktura från den auktoriserade återförsäljaren) där modell och serienummer framgår, innan vi godtar en tjänstbeställning.

> KUNDENS SKYLDIGHETER

Se till att alla data på din Toshiba-produkt har säkerhetskopierats före på plats-reparation eller innan du skickar datorn till den Toshiba- auktoriserade tjänstleverantören i samband med ett garantianspråk. Ta bort eventuella konfidentiella, upphovsskyddade eller personliga data.

Toshiba kan inte hållas ansvarigt för skada på eller förlust av program, data eller flyttbara lagringsmedia, eller återställning eller ominstallation av program eller data.

Toshiba kan inte hållas ansvarigt för uteblivna intäkter eller följdsador, förlust av data, förlust av programvara eller kostnader för omkonfigurering av program.

Toshiba förbehåller sig rätten att debitera dig för transportkostnader om du inte fanns tillgänglig på överenskommen reparationsdag och plats.

> RESERVDELAR OCH MATERIAL

Toshiba förbehåller sig rätten att reparera eller byta ut produkten eller delar som omfattas av standardgarantin med nya eller renoverade delar utan kostnad under hela perioden, förutom batterier. Garantin för batterierna är begränsad till 1 år på grund av produktens natur, om inte tjänsten du köpt också omfattar en utbytestjänst för batterier. En detaljerad beskrivning finns i avsnittet "Ytterligare tjänstalternativ".

En produkt eller komponent som repareras eller ersätts i enlighet med den här tjänsten skall täckas under resten av garantiperioden för produkten eller komponenten, eller under tre månader, beroende på vilken period som är längre. Produkter och komponenter som bytts ut enligt garantin tillhör Toshiba.

Om ett nytt tangentbord krävs tillhandahålls endast engelskspråkiga tangentbord eller tangentbord på språket i det land där tjänsten tillhandahålls, om något sådant finns tillgängligt.

> BEGRÄNSNINGAR AV TJÄNSTEN

Denna tjänst omfattar endast delar och arbete. Den gäller inte för något eller någon defekt som beror på någon yttre orsak, olyckshändelse, felaktig användning, transport, normalt slitage, datavirus, användning av komponenter eller program som inte kommer från Toshiba, förändringar, anpassningar, felaktig installation, felaktigt underhåll, programfixar eller försumlighet.

Den här tjänsten gäller inte någon programvara. Om reparationen av produkten skulle visa sig ha samband med en orsak som inte omfattas av denna tjänst förbehåller sig Toshiba rätten att fakturera dig för delar, arbete och omkostnader.

Denna tjänst och standardgarantin upphör att gälla om felet på produkten eller komponenten har uppstått på grund av service, underhåll eller reparation av någon annan än en auktoriserad Toshiba-återförsäljare eller auktoriserad tjänstleverantör, eller om etiketten/serienumret på produkten eller komponenten har ändrats eller gjorts svårtydbara.

Denna tjänst täcker inte fel som uppstått på maskinvaran innan tjänsten köptes.

Tillbehör omfattas inte av denna tjänst, såvida inte den tjänst du har köpt även gäller Toshiba dockningsenheter. Läs i så fall de ytterligare villkor som finns med i avsnittet "Ytterligare tjänstalternativ". Kontakta närmaste Toshiba-återförsäljare i händelse av fel.

I villkoren och bestämmelserna för standardgarantin som medföljde produkten finns mer information om undantagen i garantin.

> YTTERLIGARE TJÄNSTALTERNATIV

Om du är berättigad till ett eller flera av följande ytterligare tjänstalternativ gäller följande villkor och bestämmelser:

a) Möjlighet att behålla hårddisken

Beroende på varaktigheten för den på-plats-tjänst du har köpt servicealternativet att behålla hårddisken med, har du rätt att behålla den trasiga hårddisken om den behöver bytas ut under tjänstperioden. Hårddisken förblir din egendom, men omfattas inte av någon pågående support. Alla övriga produkter och komponenter, liksom ytterligare hårddiskar som byts ut enligt garantin, tillhör därefter Toshiba.

Om hårddisken skulle bli föremål för produktåterkallning gäller den här tjänsten inte längre för hårddisken och den måste då returneras till Toshiba.

b) Utbytestjänst för batterier

Beroende på varaktigheten för den på-plats-service du har köpt utbytestjänsten för batterier med, utökas garantin för ditt batteri i enlighet med denna. Under den här tidsperioden är du berättigad till ett batteriutbytesärende efter att standardgarantin för batteriet har gått ut.

Den här tjänsten är endast giltig om batterikapaciteten är mindre än 50 %. Innan du gör ditt serviceanspråk måste du ladda ned, installera och köra ett diagnostikverktyg från Toshiba för att fastställa hur stor batterikapacitet som finns kvar.

Din Toshiba-auktoriserade tjänstleverantör är skyldig att kontrollera den kvarvarande batterikapaciteten efter att ha tagit emot din produkt. Om den Toshiba-auktoriserade tjänstleverantören fastställer att batterikapaciteten är över 50 %, förbehåller sig den auktoriserade tjänstleverantören rätten att lämna en offert på delar, arbetskostnader och utgifter.

c) Toshiba dockningsenheter

Beroende på varaktigheten för den på-plats-tjänst du har köpt servicealternativet för dockningsenheter med, utökas garantin för din dockningsenhet i enlighet med denna.

När du anmäler att en dockningsenhet är defekt skickas en ny eller renoverad dockningsenhet som prestandamässigt motsvarar nya produkter till dig. Om Toshiba begär det ska den defekta dockningsenheten återlämnas till Toshiba på Toshiba's bekostnad. Om Toshiba inte har mottagit den defekta dockningsenheten inom femton (15) arbetsdagar efter kundens mottagande av den nya eller renoverade dockningsenheten, debiteras du den utbytta dockningsenhetens återförsäljarvärde.

> SERVİS DÜZEYİ

Satın almış olduğunuz Yerinde Servis türüne bağlı olarak şu Servislerden biri için hak kazanırsınız.

a) Silver Yerinde Servis

Silver Ertesi İş Günü Yerinde Yanıt Servisi satın aldıysanız, onarım işlemi sizin tarafınızdan CRU süreciyle gerçekleştirilemiyorsa yalnızca kusurlu ürünün yerinde onarılması için bir Toshiba Onaylı Mühendis gönderilir.

b) Gold Yerinde Servis

Gold Ertesi İş Günü Yerinde Yanıt Servisi satın aldıysanız, size bir yedek parça gönderilmesini reddedebilirsiniz ve Toshiba Destek Merkezi, kusurlu ürünün yerinde onarılması için bir Toshiba Onaylı Mühendis gönderir.

-

> SERVİS ALMA

Almanya, Avusturya, Belçika, Birleşik Krallık, Danimarka, Finlandiya, Fransa, Hollanda, İrlanda, İspanya, İsviçre, İtalya, Lüksemburg, Norveç ve Portekiz'de servis almak için lütfen 00800-Toshicare numaralı hattan Toshiba Destek Merkezi ile iletişim kurun:

00800-86742273

Bulgaristan, Çek Cumhuriyeti, Estonya, Hırvatistan, İsrail, İsveç, Kıbrıs, Letonya, Litvanya, Macaristan, Malta, Polonya, Romanya, Sırbistan, Slovakya, Slovenya, Türkiye ve Yunanistan ile Avrupa dışındaki ülkelerde servis almak için lütfen aşağıdaki web sitesini ziyaret ederek yerel Toshiba Yetkili Servis Sağlayıcınızı bulup iletişime geçin:

toshiba-europe.com/asp-locator

Toshiba Destek Merkezi resmi tatiller hariç olmak üzere hafta içi yerel saate göre 09:00 ve 17:00 saatleri arasında açıktır.

Destek Merkezi Temsilcilerimiz, her türlü donanım sorununu tanımlayabilecek ve Toshiba ürününüzün onarılması için en hızlı yöntemi sunacak şekilde eğitim almış ve sertifikalandırılmıştır. Destek Merkezi Temsilcilerimize sorunu ve gereken yedek parçaları en etkili şekilde belirlemelerine yardımcı olmak için, lütfen karşılaştığınız tüm arızaları eksiksiz olarak açıklamaya hazır olun.

Arama yaparken lütfen Toshiba sisteminizi yanınızda bulundurun ve Toshiba ürününüzün altında bulunan seri numarasını ve model numarasını sağlamaya hazır olun.

Sorun uzaktan tanılama yoluyla çözülebiliyorsa Yerinde Onarım gerekmez.

Yerinde Onarım gerekli görülürse, parçaların bulunup bulunmamasına bağlı olarak bir sonraki iş gününün sonunda, Toshiba tarafından bulunduğunuz yere bir Toshiba Onaylı Mühendis gönderilir. Servis süreleri, yanıt süresi hedefleridir; konuma göre farklılık gösterebilir ve bununla ilgili bir garanti verilmez.

Toshiba, Yetkili Satıcıları ve Servis Sağlayıcıları, herhangi bir servis talebini kabul etmeden önce modeli ve seri numarasını belirten bir satın alma belgesi (örn. Yetkili Satıcıdan alınan ödenmiş ve tarihli fatura) isteme hakkını saklı tutar.

> MÜŞTERİ SORUMLULUKLARI

Lütfen Yerinde onarım gerçekleştirilmeden önce veya bir garanti talebiyle bağlantılı olarak ürününüzü Toshiba Yetkili Servis Sağlayıcınıza iade etmeden önce Toshiba ürününüzdeki tüm verilerin eksiksiz olarak yedeklenmiş olduğundan emin olun. Size ait, gizli veya kişisel verilerinizi ve bilgilerinizi cihazınızdan kaldırın.

Toshiba herhangi bir programda, verilerde veya çıkarılabilir depolama ortamlarında meydana gelen hasar veya kayıplardan ya da herhangi bir programın veya verilerin geri ya da yeniden yüklenmesinden sorumlu değildir.

Toshiba, kâr kayıplarından veya sonuç olarak ortaya çıkan kayıplardan, veri kayıplarından, yazılım kayıplarından ya da yazılımın yeniden yapılandırma maliyetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

Toshiba, kararlaştırılan onarım tarihi ve yerinde bulunmamanız durumunda lojistik masraflarını size fatura etme hakkını saklı tutar.

> PARÇA VE MALZEMELER

Toshiba, kendi tercihine bağlı olarak, standart garanti kapsamındaki tüm ürünleri veya onların parçalarını (piller hariç), tüm servis süresi boyunca ücretsiz olarak yeni ya da yenilenmiş parçalarla onaracak veya değiştirecektir. Satın aldığınız Servise Pili Değiştirme Servisi seçeneği de dahil değilse, piller için garanti süresi parçanın doğası nedeniyle 1 yıl ile sınırlıdır. 'Ek Servis seçenekleri' bölümünde ayrıntılı açıklama bulunabilir.

Bu servis kapsamında onarılan veya değiştirilen herhangi bir ürün veya parça, ürün veya parça için geçerli olan garanti süresinin geri kalanı boyunca veya üç ay süresince (hangisi daha uzunsa) garanti kapsamında olacaktır. Garanti kapsamında değiştirilen tüm ürün ve parçalar Toshiba'nın mülkiyetine geçer.

Klavye değişimi gerekirse yalnızca İngilizce klavyeler veya mevcutsa, servisin sağlandığı ülkenin yerel dilindeki klavyeler sağlanacaktır.

> SERVİS SINIRLAMALARI

Bu servis, yalnızca parçaları ve işçiliği kapsar ve herhangi bir dış neden, kaza sonucu hasar, yanlış kullanım, taşıma, aşınma ve yıpranma, virüsler, Toshiba dışındaki parça veya yazılımların kullanımı, yapılan değişiklik ve uyarlamalar, hatalı kurulumlar, yanlış bakım uygulamaları, yazılım düzeltmeleri veya ihmalden kaynaklanan arıza veya kusurlar için geçerli değildir.

Bu servis hiçbir yazılım için geçerli değildir. Ürünün bu servis kapsamında olmayan bir nedenden ötürü onarılması gerekirse Toshiba; parçaları, işçiliği ve masrafları size fatura etme hakkını saklı tutar.

Ürün ya da parçadaki arızanın, Toshiba Yetkili Satıcısı veya Yetkili Servis Sağlayıcısı dışında başka bir yerde yapılan servis, bakım ya da onarımdan kaynaklanması veya ürün ya da parça etiketlerinin/seri numaralarının değiştirilmiş ya da okunamaz hale getirilmiş olması durumunda bu servis ve standart garanti geçerli olmaz.

Donanımdaki arıza, servisin satın alınmasından önce meydana geldiyse bu servis mevcut arızayı kapsamaz.

Satın aldığınız Servis Toshiba Yerleştirme Cihazları için de geçerli olmadığı sürece aksesuarlar bu servis kapsamında değildir. Bu durumda lütfen 'Ek Servis Seçenekleri' bölümünde bahsi geçen ek şartlar ve koşullara bakın. Herhangi bir arıza durumunda lütfen yerel Toshiba satıcınızla iletişim kurun.

Garanti istisnaları hakkında daha fazla bilgi için lütfen ürününüzle beraber verilen standart garanti hüküm ve koşullarına bakın.

> EK SERVİS SEÇENEKLERİ

Aşağıdaki Ek Servis seçeneklerinden bir veya birkaçına sahip olmanız durumunda şu hüküm ve koşullar geçerlidir:

a) Sabit Sürücünün Teslim Alınması

Sabit Sürücünün Teslim Alınması Servisi seçeneğini satın almış olduğunuz söz konusu Yerinde Servis süresine bağlı olarak, kusurlu sabit sürücünün teslim alınması (servis süresi dahilinde değiştirilmesi gerektiği takdirde) hakkına sahip olursunuz. Sabit sürücü sizin mülkiyetinizdedir, ancak gelecekteki destek işlemleri için hak sağlanmaz. Garanti kapsamında değiştirilen diğer sabit sürücülerin yanı sıra ek ürünler ve parçalar da Toshiba'nın mülkiyetinde olacaktır.

Sabit sürücü ürün geri çekme sürecine tabi tutulursa, bu servisin kapsamından çıkacaktır ve sürücünün Toshiba'ya iade edilmesi gerekecektir.

b) Pil Değişirme Servisi

Pil Değişirme Servisi seçeneğini satın almış olduğunuz söz konusu Yerinde Servis süresine bağlı olarak, pillerinizin garantisi de aynı şekilde uzatılır. Bu süre boyunca, pilinizin Standart Garanti süresinin dolmasının ardından bir kez Pil Değişirme talebinde bulunma hakkına sahip olursunuz.

Bu servis yalnızca pil kapasitesi %50'nin altındaysa geçerlidir. Servis talebinde bulunmadan önce, kalan pil kapasitesini belirlemek için Toshiba tarafından sağlanan bir tanı aracını indirmeniz, yüklemeniz ve çalıştırmanız gerekir.

Toshiba Yetkili Servis Sağlayıcınız, ürünü aldıktan sonra kalan pil kapasitesini kontrol etmekle yükümlüdür. Yetkili Servis Sağlayıcısı pil kapasitesinin %50'den fazla olduğuna karar verirse Yetkili Servis Sağlayıcısı parçalar, işçilik ve masraflar için geçerli bir fiyat verme hakkını saklı tutar.

c) Toshiba Yerleştirme Cihazları

Yerleştirme Cihazı Servisi seçeneğini satın almış olduğunuz söz konusu Yerinde Servis süresine bağlı olarak, Yerleştirme Cihazınızın garantisi de uygun şekilde uzatılır.

Bir Yerleştirme Cihazının kusurlu olduğunu ileri sürdüğünüzde size performans açısından yeni ürünlere denk yeni veya yenilenmiş bir Yerleştirme Cihazı gönderilir. Toshiba isterse, kusurlu Yerleştirme Cihazı, masrafları Toshiba tarafından karşılanacak şekilde Toshiba'ya iade edilmelidir. Yeni veya yenilenmiş Yerleştirme Cihazı size ulaştıktan sonra kusurlu Yerleştirme Cihazının on beş (15) çalışma günü içinde Toshiba'ya ulaşmaması durumunda, değiştirilen Yerleştirme Cihazının perakende değeri kadar ücrete tabi tutulursunuz.