



Servicio de soporte técnico Platinum

El mejor servicio para obtener los mejores resultados

El servicio de soporte técnico Platinum de Toshiba es una excelente solución que te ayudará a mantener tu negocio en funcionamiento. Incluye una exclusiva combinación de servicios diseñados para gestionar cualquier problema de la forma más rápida y eficiente.

En caso de que sea necesario reparar un dispositivo, obtendrás una respuesta inmediata a tu problema; además, si la situación lo requiere, enviaremos un profesional titulado de Toshiba a tu ubicación antes de que acabe el siguiente día laborable *1. Con el máximo soporte in situ, podrás volver al trabajo sin retrasos.

Un gestor de cuentas específico y un portal de soporte personalizado que te permite realizar un seguimiento de todos tus activos móviles convierten al servicio de soporte técnico Platinum en la opción idónea. El soporte específico incluye un diagnóstico remoto del estado de los dispositivos, de tal modo que puedas reducir de manera proactiva el riesgo de sufrir interrupciones.

Especificaciones del servicio

Descripción del servicio	<p>Este servicio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio in situ: tras un diagnóstico telefónico, se enviará un ingeniero titulado de Toshiba a tu ubicación antes de que acabe el siguiente día laborable (hora límite para el registro de solicitudes de servicio: 15:00, hora local).*1 • Servicio de retención del disco duro para conservar el disco duro defectuoso en caso de que sea necesario sustituirlo*2. • Portal Business Support específicamente para ti, con información sobre tus activos y en el que puedes registrar tus solicitudes de servicios, incluida información sobre su estado dentro de tu empresa. • Acceso directo a nuestro centro de soporte profesional. • Gestor de cuentas de servicio expresamente para ti. • Informes de rendimiento mensuales (en caso necesario).
Oferta del servicio	3 años de servicio de soporte técnico Platinum, incluidos la retención de discos duros y el acceso al Portal Business Support (PSUP123EU-V)
Período de compra	Puede adquirirse en un plazo de 90 días desde la obtención de tu producto de Toshiba.
Compatibilidad	Compatible con Toshiba Satellite Pro, Tecra y Portégé.
Cobertura por países	<p>Servicio disponible en los siguientes países: Alemania, Arabia Saudita, Austria, Bahrein, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Israel, Italia, Jordán, Katar, Kenia, Kuwait, Letonia, Líbano, Lituania, Luxemburgo, Nigeria, Noruega, Omán, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Sudáfrica, Suecia, Suiza y Turquía.</p> <p>La disponibilidad del servicio de respuesta el siguiente día laborable está sujeta al contrato de nivel de servicio de cada país. Puedes consultar esta información en las condiciones y los términos del servicio, que se detallan en la sección „Cobertura por países“.</p>
Activación	El servicio debe activarse en un plazo de 30 días tras la adquisición del producto. Para activar el servicio, debe registrarse en toshiba.es/registro .
Obtención del servicio	Visita toshiba.eu/asp-locator y consulta los contactos más recientes del Centro de soporte de Toshiba o de tu proveedor de servicios autorizado local. El Centro de soporte de Toshiba abre de lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 hora local, excepto festivos oficiales.
Easy Care/Unidades sustituibles por el cliente (CRU)	El usuario puede sustituir algunas piezas fácilmente por sí mismo („unidades sustituibles por el cliente“ o CRU por su denominación en inglés). Si es este el caso, Toshiba te enviará tanto la pieza de recambio como la documentación para realizar la sustitución. Si Toshiba lo solicita, la pieza original le deberá ser devuelta. Los gastos de esta devolución correrán a cargo de Toshiba.

Otros servicios que pueden añadirse al servicio de soporte técnico Platinum



• Servicio de sustitución de baterías:

Añade este servicio para ampliar también la garantía de la batería. También obtendrás un cambio gratuito una vez que haya vencido la garantía estándar de la batería.*3
3 años de servicio de soporte técnico Platinum, incluidos la retención de discos duros, la sustitución de baterías y el acceso al Portal Business Support (PSUP123EU-VBY).



• Servicio de sustitución de dispositivos de acoplamiento:

Añade este servicio para ampliar también la garantía de tu replicador de puertos o dynadock™ de Toshiba.*4
3 años de servicio de soporte técnico Platinum, incluidos la retención de discos duros, la sustitución de dispositivos de acoplamiento y el acceso al Portal Business Support (PSUP123EU-VDS)

*1 El servicio de respuesta el siguiente día laborable está sujeto a la disponibilidad de las piezas y a los contratos de nivel de servicio.

*2 Retención del disco duro: El disco duro sigue siendo de tu 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.

*3 Sustitución de baterías: UN cambio gratuito una vez que haya vencido el período de garantía estándar (1 año) si la capacidad de la batería es inferior al 50 %. Puede consultarse la capacidad restante a través de PC Health Monitor, que viene preinstalado. Si se trata de un CRU, te enviaremos la batería.

*4 Sustitución de dispositivos de acoplamiento: En caso de reclamación por un dispositivo de acoplamiento defectuoso, se te 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 debes seguir para el envío, deberás pagar el importe de venta al público del dispositivo sustituido.