



Serviço Platinum

Um serviço de excelência para um desempenho eficiente

O serviço Platinum da Toshiba é a solução de primeira qualidade para assegurar o bom andamento dos seus negócios. Inclui um leque alargado de serviços destinados a gerir disrupções da forma mais rápida e eficiente.

Caso um dispositivo necessite de reparação, obterá uma resposta imediata para a resolução do problema e, se necessário, a Toshiba enviará um técnico certificado ao local, no dia útil seguinte.*1 Com o máximo de suporte no local, poderá retomar a sua atividade sem demora.

Com o intuito de adequar melhor o serviço Platinum à sua organização, o serviço inclui um gestor de conta dedicado e um portal de suporte personalizado, para que possa acompanhar os seus recursos móveis. O suporte dedicado inclui diagnóstico remoto para reportar o estado dos dispositivos, para que possa reduzir proativamente o risco de disrupções.

Especificações do serviço

Descrição do serviço	Este serviço inclui:
	<ul style="list-style-type: none"> • Reparação no local: após um diagnóstico por telefone, a Toshiba enviará um técnico certificado da Toshiba ao local até ao final do dia útil seguinte (hora limite para registo dos casos de serviço: 15h, hora local).*1 • Um serviço de retenção da unidade de disco rígido para reter a unidade de disco rígido defeituosa, caso necessite de ser substituída.*2 • Um portal de suporte para empresas dedicado ao cliente com informações sobre os respetivos recursos ao qual pode aceder para registar os seus pedidos de assistência e que inclui informações sobre o estado dos pedidos efetuados na sua empresa. • Acesso direto ao nosso centro de atendimento profissional. • Um serviço de gestor de conta dedicado para o cliente. • Relatórios de desempenho mensais (se obrigatórios).
Oferta de Serviços	3 anos de serviço de suporte Platinum, incluindo a retenção da unidade de disco rígido e o portal de suporte para empresas (PSUP123EU-V)
Período de compra	Podem ser adquiridos nos 90 dias após a aquisição do produto Toshiba.
Compatibilidade	Compatível com Toshiba Satellite Pro, Tecra e Portégé.
Países abrangidos	Disponível nos seguintes países: África do Sul, Alemanha, Arábia Saudita, Áustria, Bahrein, Bélgica, Bulgária, Catar, Croácia, Dinamarca, Egito, Emirados Árabes Unidos, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Irlanda, Israel, Itália, Jordânia, Kuwait, Letónia, Líbano, Lituânia, Luxemburgo, Nigéria, Noruega, Omã, Países Baixos, Polónia, Portugal, Quênia, Reino Unido, República Checa, Roménia, Suécia, Suíça e Turquia. A disponibilidade da resposta no dia útil seguinte está sujeita ao Contrato de Nível de Serviço do respetivo país. Tal pode ser visto nos termos e condições do serviço na secção Cobertura de países.
Ativação	O serviço tem de ser ativado nos 30 dias após a aquisição do produto. Para ativar o seu serviço, deve efetuar o respetivo registo online em toshiba.pt/registo .
Obter o serviço	Visite a página toshiba.eu/asp-locator onde encontrará os contactos mais recentes do centro de atendimento Toshiba ou do respetivo fornecedor de serviços autorizado. O centro de atendimento Toshiba está disponível de segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas, hora local, exceto nos dias feriados.
Manutenção fácil / Unidades Substituíveis pelo Cliente (CRU)	Existem determinadas peças que podem ser facilmente substituídas pelo próprio utilizador (Unidades Substituíveis pelo Cliente = CRU). Se assim for, sempre que possível, disponibilizar-nos-emos para enviar a unidade de substituição ao cliente no dia útil seguinte.

Outras variantes do serviço Platinum



• Serviço de substituição de bateria:

Opte por um serviço de substituição de bateria adicional para alargar também a garantia da bateria. Receberá uma substituição gratuita após o fim da validade da garantia padrão da bateria.*3
3 anos de serviço de suporte Platinum, incluindo a retenção da unidade de disco rígido, a substituição de bateria e o portal de suporte para empresas (PSUP123EU-VBY)



• Serviço de substituição da ancoragem:

Opte por um serviço de substituição da ancoragem adicional para alargar também a garantia do replicador de portas Toshiba ou dynadock™*4
3 anos de serviço de suporte Platinum, incluindo a retenção da unidade de disco rígido, a substituição da ancoragem e o portal de suporte para empresas (PSUP123EU-VDS).

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

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

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

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