

# DYNABOOK ON-SITE NEXT BUSINESS DAY RESPONSE SERVICE

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

# DYNABOOK 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 Dynabook hardware. Should a repair be necessary, Dynabook will send a Dynabook certified engineer to your location usually by end of next business day subject to parts availability and Service Level Agreements mentioned in section "Country Coverage".

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 Dynabook 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 Dynabook Support Centre before 3 p.m. local time.

This service applies to Dynabook Tecra, Portégé and selected Satellite Pro laptops (hereinafter called products).

This service upgrades the standard warranty of your Dynabook 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 Dynabook products purchased in Europe, Middle East and Africa (hereinafter called EMEA). For more service details, please visit:

---

[emea.dynabook.com/services](http://emea.dynabook.com/services)

---

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 Dynabook product and must be activated within 30 days after purchase. To activate your service, you must register the product through the following internet website:

---

[emea.dynabook.com/registration](http://emea.dynabook.com/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 Dynabook Support Centre 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 Dynabook 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, Dynabook will ship both the service part and documentation for the exchange process to you. If requested

by Dynabook, the original part will have to be returned to Dynabook. This will be at Dynabook'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 Dynabook certified engineer will be dispatched to repair the defective product on-site only if the repair requires specialist software tools and/or specialist manufacturer tools not available on the free market and/or parts which cannot be easily replaced with the help of CRU documentation. If the repair can be accomplished by yourself via CRU process, a Dynabook certified engineer will not be dispatched for on-site service.

### 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 Dynabook Support Centre will dispatch a Dynabook certified engineer to repair the defective product on-site.

### c) Platinum Support Service

If you have purchased the Platinum Support Service, your On-site Service contains the Gold On-site Service including Hard Drive Retention (see "Additional Service Options") and access to the Business Support Portal.

## 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) EMEA On-site Service

If you have purchased an EMEA On-site Service, it is available in Austria, Bahrain, Belgium, Channel Islands, Croatia, Czech Republic, Denmark, Egypt, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Israel, Italy, Jordan, Kuwait, Latvia, Lebanon, Lithuania, Luxembourg, Netherlands, Norway, Oman, Poland, Portugal, Qatar, Romania, Saudi Arabia, Slovakia, Slovenia, South Africa, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey, United Arab Emirates and the United Kingdom.

On-site Repair Next Business Day Response Service is subject to the following Service Level Agreements:

Next Business Day response is available in Austria, Belgium, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Israel, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Spain, Sweden, Switzerland and the United Kingdom within a 100 km radius of a major city.

On the Channel Islands, in Croatia, Estonia, Latvia, Lithuania and Slovenia, the On-site repair service will be performed by the third business day 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, subject to location and parts availability.

In Bahrain, Egypt, Jordan, Kuwait, Lebanon, Oman, Qatar, Saudi Arabia, South Africa, Turkey and United Arab Emirates, the On-site repair service will be provided on a best effort basis, subject to location and parts availability.

### c) 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:

---

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

---

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

The International On-site Service applies only to Dynabook Tecra and Portégé.

### OBTAINING SERVICE

To obtain service, please contact your local Authorised Service Provider or the Dynabook Support Centre, which will be open week days between 9 a.m. and 5 p.m. local time, excluding public holidays. Please find the most recent contacts at:

---

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

---

Our Support Centre agents have been trained and certified to diagnose any hardware problems and provide you with the fastest way to repair your Dynabook 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 Dynabook system and be ready to provide the serial number and model number found on the reverse side of your Dynabook product.

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

Should on-site repair be necessary, Dynabook will send a certified engineer to your location by the end of the next business day subject to parts availability and Service Level Agreements mentioned in section "Country Coverage". Service levels are response time objectives and may vary depending on location and are not guaranteed.

Batteries are classified as dangerous goods and underly specific shipping requirements. The Next Business Day response time service level does therefore not apply to the exchange of batteries.

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

Dynabook 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.

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

Dynabook 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

Dynabook 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 Dynabook'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-Dynabook 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, Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook Docking Devices. In this case, please refer to the additional terms and conditions mentioned in section 'Additional Service options'. Please contact your local Dynabook reseller in case of any failure.

While our experience enables our technicians to fix almost every defect within one on-site visit, it may occur that your Dynabook product cannot be fixed on-site due to complex defects or other reasons. In this case Dynabook preserves the right to take the device for repair and return it to you as soon as the problem got fixed. Due to the nature of some models certain repairs will also require a workshop based controlled environment. If a workshop based controlled environment is required to ensure a repair can be carried out fully, Dynabook reserves the right to carry out a pick-up and return service.

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/Solid State Drive Retention

Depending on the duration of the On-site Service under which you have purchased the Hard Drive/Solid State Drive (HDD/SSD) Retention Service option, you will be entitled to retain the defective HDD or SSD, should it need to

be replaced within the service period. The HDD or SSD remains your property, but will not be eligible for any ongoing support. Any additional products and components, as well as additional hard drives or solid state drives replaced under warranty, shall become the property of Dynabook.

Should the hard drive or solid state drive be subject to a product recall, this service will no longer cover the HDD or SSD and it will have to be returned to Dynabook.

### **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 Dynabook to determine the remaining battery capacity.

Your Dynabook 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) 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 Dynabook, the defective Docking Device has to be returned to Dynabook at Dynabook's expense. In the event that the defective Docking Device is not received by Dynabook 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.

# SERVIS SPOLEČNOSTI DYNABOOK U ZÁKAZNÍKA S ODEZVOU DO DRUHÉHO PRACOVNÍHO DNE

## POPIS SLUŽBY

Tato oprava u zákazníka s odezvou do druhého pracovního dne je pouze službou provedení opravy hardwaru a její součástí je telefonická diagnostika, která určí závadu vašeho hardwaru Dynabook. Bude-li nutná oprava, vyšle k vám společnost Dynabook obvykle do konce následujícího pracovního dne (v závislosti na dostupnosti součástí a dohodách o úrovni služeb uvedených v oddíle Země, v nichž je služba poskytována) svého autorizovaného technika.

Doba reakce do druhého pracovního dne je definována jako doba od oznámení problému středisku podpory do příjezdu autorizovaného technika společnosti Dynabook k zákazníkovi. Aby v případě problému vznikl nárok na opravu do druhého pracovního dne, musí být žádost týkající se služby zaznamenána ve středisku podpory společnosti Dynabook před 15:00 místního času.

Tato služba se vztahuje na notebooky Dynabook Tecra, Portégé a vybrané notebooky Satellite Pro (dále jen produkty).

Tato služba upraruje standardní záruku vašeho produktu Dynabook ohledně určené doby trvání, úrovně reakce služby nebo náplně služby. Tyto podmínky proto platí navíc k podmínkám standardní záruky a v případě konfliktu mají přednost.

Tato služba je k dispozici pouze pro produkty Dynabook zakoupené v Evropě, na Blízkém východě nebo v Africe (dále „EMEA“). Další informace o službě najdete na webu:

[cz.dynabook.com/services](https://cz.dynabook.com/services)

Tato služba nemá vliv na vaše zákonná práva.

## REGISTRACE A AKTIVACE SLUŽBY

Tato služba je platná pouze tehdy, pokud je zakoupena do 90 dnů od pořízení produktu Dynabook, a musí být aktivována do 30 dnů od zakoupení. Chcete-li službu aktivovat, je nutné registrovat produkt na této internetové webové stránce:

[cz.dynabook.com/registration](https://cz.dynabook.com/registration)

Při registraci je nutné poskytnout informace o této službě a vašem produktu a údaje o uživateli.

Pokud kontaktujete středisko podpory společnosti Dynabook s žádostí týkající se služby, a produkt dosud není zaregistrován, služba provedení opravy u zákazníka s odezvou do druhého pracovního dne nemusí být poskytnuta.

Po úspěšné registraci obdržíte e-mail s potvrzením, a získáte tak právo na tuto službu.

Tato služba je platná pouze pro produkt Dynabook, pro který je registrována.

## JEDNOTKY VYMĚNITELNÉ ZÁKAZNÍKEM (CRU)

Některé součásti a příslušenství jsou speciálně navrženy pro snadné odebrání a výměnu zákazníkem a jsou označovány jako CRU. Pokud během vzdáleného odstraňování problémů a diagnostiky agent střediska podpory určí, že výměna může být provedena zákazníkem, bude vám společností Dynabook dodána jak servisní součást, tak dokumentace potřebná pro její výměnu. Pokud to společnost

Dynabook požaduje, je třeba původní součást vrátit společnosti Dynabook. V takovém případě je součást vrácena na náklady společnosti Dynabook.

## 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 si zakoupili službu opravy u zákazníka s odezvou do druhého pracovního dne na úrovni Silver, bude na pracoviště zákazníka vyslán certifikovaný technik společnosti Dynabook v případě, že oprava vyžaduje specializované softwarové nástroje nebo specializované nástroje výrobce, které nejsou volně k dispozici, nebo díly, které nelze snadno vyměnit s pomocí dokumentace CRU. Pokud opravu zvládnete sami prostřednictvím procesu CRU, nebude certifikovaný technik společnosti Dynabook na pracoviště vyslán.

### 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 Dynabook vyšle autorizovaného technika společnosti Dynabook, který provede opravu vadného produktu u zákazníka.

### c) Služba podpory Platinum

Pokud jste si zakoupili službu podpory na úrovni Platinum, máte k dispozici servis u zákazníka úrovně Gold včetně možnosti ponechání pevného disku zákazníkovi (viz „Možnosti dalších služeb“) a navíc přístup k portálu podpory pro firmy.

## 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) Servis u zákazníka v oblasti EMEA

Pokud jste si zakoupili službu provedení opravy u zákazníka v oblasti EMEA, je služba dostupná v Bahrajnu, Belgii, České republice, Dánsku, Egyptě, Estonsku, Finsku, Francii, Chorvatsku, Irsku, Itálii, Izraeli, Jihoafrické republice, Jordánsku, Kataru, Kuvajtu, Libanonu, Litvě, Lotyšsku, Lucembursku, Maďarsku, Německu, Nizozemsku, Normanské ostrovy, Norsku, Ománu, Polsku, Portugalsku, Rakousku, Rumunsku, Řecku, Saúdské Arábii, na Slovensku, ve Slovinsku, Spojeném království, Spojených arabských emirátech, Španělsku, Švédsku, Švýcarsku a Turecku.

Oprava u zákazníka s odezvou do druhého pracovního dne podléhá následujícím dohodám o úrovni služeb:

Odezva do druhého pracovního dne je k dispozici v Belgii, České republice, Dánsku, Finsku, Francii, Irsku, Itálii, Izraeli, Lucembursku, Maďarsku, Německu, Nizozemsku, Norsku, Polsku, Portugalsku, Rakousku, Rumunsku, Řecku, na Slovensku, ve Spojeném království, Španělsku, Švédsku a Švýcarsku, a to v okruhu 100 km od velkého města.

V Estonsku, Chorvatsku, Litvě, Lotyšsku, Normanské ostrovy a na Slovensku bude oprava u zákazníka provedena do třetího pracovního dne v okruhu 50 km od velkého města. Když obdržíme žádost o opravu produktu nacházejícího se mimo okruh 50 km, bude služba poskytnuta, jak to bude možné, podle lokality a dostupnosti součástí.

V Bahrajnu, Egyptě, Jihoafrické republice, Jordánsku, Kataru, Kuvajtu, Libanonu, Ománu, Saúdské Arábii, Spojených arabských emirátech a Turecku bude služba opravy u zákazníka poskytnuta, jak to bude možné, podle lokality a dostupnosti součástí.

### c) 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:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

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

Mezinárodní služba opravy u zákazníka se vztahuje pouze na produkty Dynabook Tecra a Portégé.

### ZÍSKÁNÍ SLUŽBY

Chcete-li službu využít, kontaktujte místní autorizované servisní zastoupení nebo středisko podpory společnosti Dynabook během pracovních dnů od 9 do 17 hodin místního času, s výjimkou státních svátků. Nejnovější kontaktní informace lze získat na adrese:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Agenti našich středisek podpory jsou vyškoleni a certifikováni, aby dokázali diagnostikovat jakýkoli hardwarový problém s produktem Dynabook a poskytli 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 Dynabook a mohli poskytnout sériové číslo a číslo modelu, jež naleznete na spodní části produktu Dynabook.

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

Bude-li nutná oprava u zákazníka, vyšle společnost Dynabook do konce následujícího pracovního dne (v závislosti na dostupnosti součástí a dohodách o úrovni služeb uvedených v oddíle Země, v nichž je služba poskytována) svého autorizovaného technika. Úroveň služeb jsou cíle doby odezvy, mohou se lišit v závislosti na lokalitě a nejsou garantované.

Baterie jsou klasifikovány jako nebezpečné zboží a vyžadují specifické podmínky dodání. Úroveň služby Odezva do druhého pracovního dne se proto na výměnu baterií nevztahuje.

Společnost Dynabook, 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 Dynabook v souvislosti s uplatněním záruky zajistěte, aby všechna data v produktu Dynabook byla plně zálohována. Odeberte veškerá důvěrná, soukromá nebo osobní data a informace.

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

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

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

### SOUČÁSTI A MATERIÁLY

Společnost Dynabook 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 Dynabook.

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 Dynabook, 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 Dynabook 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 Dynabook, 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 Dynabook. V takovém případě se podívejte na další podmínky uvedené v části Možnosti dalších služeb. V případě jakékoli závady kontaktujte místního prodejce produktů společnosti Dynabook.

Ačkoliv naši technici mohou díky svým zkušenostem opravit téměř každou vadu v rámci návštěvy na pracovišti, může se stát, že váš produkt Dynabook nebude možné na pracovišti opravit kvůli složitosti vady či z jiných důvodů. V takovém případě si společnost Dynabook vyhrazuje právo převzít zařízení k opravě a vrátit je, jakmile bude problém odstraněn. Z důvodu vlastností určitých modelů budou některé opravy vyžadovat také řízené prostřední provozovny. Pokud je ke kompletní opravě vyžadováno řízené prostřední provozovny, vyhrazuje si společnost Dynabook právo poskytnout službu vyvednutí a vrácení zařízení.

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 si pevného disku / disku SSD

V závislosti na době trvání služby opravy u zákazníka, se kterou jste možnost služby ponechání si pevného disku nebo disku SSD zakoupili, máte právo ponechat si závadný disk HDD nebo SSD v případě, že by musel být v servisním období vyměněn. Disk HDD nebo SSD zůstane ve vašem vlastnictví, ale nebude se na něj vztahovat žádná další podpora. Jakékoli další produkty a součásti a také další pevné disky a disky SSD vyměněné v rámci záruky se stanou vlastnictvím společnosti Dynabook.

Pokud by se pevného disku nebo disku SSD mělo týkat stažení z oběhu, nebude tato služba dále daný disk pokrývat a disk bude muset být navrácen společnosti Dynabook.

### 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 Dynabook, aby bylo možné určit zbývající kapacitu baterie.

Autorizované servisní zastoupení společnosti Dynabook 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

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 Dynabook požaduje, je třeba vadné dokovací zařízení vrátit společnosti Dynabook na její náklady. V případě, že společnost Dynabook 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.

# DYNABOOKS ON-SITE-SERVICE NÆSTE ARBEJDSDAG

## SERVICEBESKRIVELSE

Service On-site Next Business Day Response (respons på stedet næste arbejdsdag) er en reparationservice udelukkende for hardware og omfatter en telefonisk diagnose for at afgøre, hvilken fejl der er på din Dynabook-hardware. Hvis det skulle være nødvendigt med en reparation, sender Dynabook en Dynabook-certificeret tekniker til din lokation, som regel inden næste arbejdsdag slutter, afhængigt af reservedelernes tilgængelighed samt de serviceaftaler, der er angivet i afsnittet "Landedækning".

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

Denne service gælder for bærbare computere af typen Dynabook Tecra, Portégé og udvalgte bærbare Satellite Pro-computere (herefter kaldet produkterne).

Denne tjeneste opgraderer standardgarantien for dit Dynabook-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 tjeneste er kun tilgængelig til Dynabook-produkter, der er købt i Europa, Mellemøsten og Afrika, herefter kaldet EMEA. Du kan få flere serviceoplysninger på:

[dk.dynabook.com/services](https://dk.dynabook.com/services)

Denne service påvirker ikke dine lovbestemte rettigheder.

## REGISTRERING OG SERVICEAKTIVERING

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

[dk.dynabook.com/registration](https://dk.dynabook.com/registration)

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 Dynabooks 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 Dynabook-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 eksternt fejlfinding og diagnosticering konstaterer, at reparationen kan udføres af

kunden, sender Dynabook både reservedelen og dokumentationen om udskiftningsproceduren til kunden. På anmodning skal den oprindelige del returneres til Dynabook. Omkostningen ved returforsendelsen betales af Dynabook.

## SERVICENIVEAU

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

### a) Sølv on-site

Hvis du har købt Silver On-site Next Business Day Response Service, sendes der kun en Dynabook-certificeret tekniker ud for at reparere det defekte produkt på stedet, hvis reparationen kræver særlige softwareværktøjer og/eller særlige værktøjer fra producenten, somr ikke er almindeligt tilgængelige på markedet og/eller reservedele, der ikke let kan erstattes med CRU-dokumentation. Hvis du selv kan reparere enheden ved hjælp af CRU-processen, sendes der ikke en Dynabook-certificeret tekniker ud for at foretage service på stedet.

### 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 Dynabook-certificeret tekniker til stedet for at reparere det defekte produkt.

### c) Platin-supporttjeneste

Hvis du har købt Platin-supporttjeneste, indeholder din on-site-service Gold-on-site-service inklusive harddisktilbageholdelse (se "Ekstra servicemuligheder") samt adgang til Business Support Portal.

## 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) EMEA-on-site-service

Hvis du har købt en EMEA-on-site-service, er den tilgængelig i Bahrain, Belgien, Danmark, De Forenede Arabiske Emirater, Egypten, Estland, Finland, Frankrig, Grækenland, Holland, Irland, Israel, Italien, Jordan, Kanaløerne, Kroatien, Kuwait, Letland, Libanon, Litauen, Luxembourg, Norge, Oman, Polen, Portugal, Qatar, Rumænien, Saudi-Arabien, Schweiz, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Sydafrika, Tjekkiet, Tyrkiet, Tyskland, Ungarn og Østrig.

Service On-site Repair Next Business Day Response (respons på stedet næste arbejdsdag) er underlagt følgende serviceaftaler:

Next Business Day Response er tilgængelig i Belgien, Danmark, Finland, Frankrig, Grækenland, Irland, Israel, Italien, Luxembourg, Nederlandene, Norge, Polen, Portugal, Rumænien, Schweiz, Slovakiet, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn og Østrig inden for en radius på 100 km. fra en større by.



I Estland, Kanalørerne, Kroatien, Letland, Litauen og Slovenien udføres reparationen på stedet inden for tre arbejdsdage inden for en radius på 50 km. fra en større by. Hvis der oprettes en serviceanmodning for et produkt uden for en radius af 50 km., udføres servicen efter bedste evne afhængigt af lokationen og tilgængeligheden af reservedele.

I Bahrain, De Forenede Arabiske Emirater, Egypten, Jordan, Kuwait, Libanon, Oman, Qatar, Saudi-Arabien, Sydafrika og Tyrkiet udføres reparations servicen efter bedste evne afhængigt af lokationen og tilgængeligheden af reservedele.

### c) 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:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

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

Den internationale on-site-service gælder kun for Dynabook Tecra og Portégé.

### KONTAKT SERVICE

Hvis du har brug for service, skal du kontakte din lokale autoriserede servicepartner eller Dynabooks supportcenter, der kan kontaktes på hverdage i tidsrummet 9:00-17:00 lokal tid, undtagen på nationale helligdage. Find de nyeste kontakter på:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Vores medarbejdere i supportcentrene er uddannet i og certificeret til at diagnosticere hardwareproblemer, så du kan få oplyst, hvordan du hurtigst får repareret dit Dynabook-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 Dynabook-systemet og være klar til at oplyse serienummer og modelnummer, som du finder på bagsiden af dit Dynabook-produkt.

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

Hvis det skulle være nødvendigt med en reparation på stedet, sender Dynabook en certificeret tekniker til din lokation inden næste arbejdsdag slutter, afhængigt af reservedelens tilgængelighed samt de serviceaftaler, der er angivet i afsnittet "Landedækning". Serviceniveauer er mål for svartider, og de kan variere afhængigt af lokationen og garanteres ikke.

Batterier er klassificeret som farligt gods og er underlagt særlige forsendelseskrav. Serviceniveauet med en svartid på næste arbejdsdag gælder derfor ikke for udskiftning af batterier.

Dynabook 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 Dynabook-produkt inden udførelse af on-site-reparationen, eller inden du sender produktet til en af Dynabooks autoriserede servicepartnere i forbindelse med et garantikrav. Fjern alle fortrolige, navnebeskyttede og personlige data.

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

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

Dynabook 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

Dynabook 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 repareres 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 Dynabook.

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 Dynabook-komponenter eller -software, modifikationer, tilpasninger, forkert installation, forkert vedligeholdelse, manipuleret software eller skodesløshed.

Denne service gælder ikke for software. Hvis reparationen af produktet sker af årsager, som ikke er dækket af denne service, forbeholder Dynabook 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 Dynabook-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 Dynabook. I så fald gælder de yderligere vilkår og betingelser i afsnittet "Yderligere servicemuligheder". Du skal kontakte en lokal Dynabook-forhandler i tilfælde af en defekt.

Selvom vores erfaring gør det muligt for vores teknikere at udbedre næsten alle fejl på ét besøg på stedet, kan det være, at dit Dynabook-produkt ikke kan laves på stedet på grund af komplekse fejl eller af andre årsager. I så tilfælde forbeholder Dynabook sig ret til at tage enheden med til reparation og returnere den til dig, så snart problemet er løst. Arten af nogle modeller betyder, at visse reparationer også kræver et workshopbaseret kontrolleret miljø. Hvis det er tilfældet, forbeholder Dynabook sig retten til at afhente og returnere enheden for at sikre, at en reparation kan udføres.

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) Tilbageholdelse af harddisk/SSD-disk

Afhængigt af varigheden af servicen on-site, som du har købt servicemuligheden Tilbageholdelse af harddisk/SSD-disk sammen med, er du berettiget til at beholde den defekte harddisk eller SSD, hvis det skulle blive nødvendigt at udskifte den inden for serviceperioden. Harddisken eller SSD-disken er fortsat din ejendel, men er ikke berettiget til nogen form for løbende support. Eventuelle yderligere produkter og komponenter samt yderligere harddiske eller SSD-diske, der udskiftes i henhold til garantien, bliver Dynabooks ejendel.

Hvis harddisken eller SSD-disken skulle blive tilbagekaldt, dækker denne service ikke længere harddisken eller SSD-disken, og den skal returneres til Dynabook.

### 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 Dynabook, for at finde den resterende batterikapacitet.

Din autoriserede Dynabook-servicepartner er forpligtiget 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

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 Dynabook beder om det, skal den defekte dockingenhed returneres til Dynabook på Dynabooks regning. Hvis Dynabook 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.

DK

# DYNABOOK ON-SITE SERVICE MIT REAKTION AM NÄCHSTEN ARBEITSTAG

## BESCHREIBUNG DES SERVICE

Dieser On-site Next Business Day Response Service ist ein ausschließlicher Hardware-Reparaturservice und beinhaltet eine Telefondiagnose zur Eingrenzung des Fehlers bzw. Schadens an Ihrer Dynabook Hardware. Sollte eine Reparatur erforderlich sein, schickt Dynabook einen zertifizierten Dynabook-Techniker in der Regel bis zum Ende des nächsten Werktages an Ihren Standort, vorbehaltlich der im Abschnitt „Regionaler Geltungsbereich“ genannten Teileverfügbarkeit und Vereinbarungen (Service Level Agreements).

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 Dynabook-Supportcenter bis 15 Uhr Ortszeit gemeldet werden muss, damit eine Bearbeitung im Rahmen des On-site Service mit Reaktion am nächsten Arbeitstag möglich ist.

Dieser Service gilt für Dynabook Notebooks der Reihen Tecra und Portégé sowie für ausgewählte Satellite Pro Modelle (im Folgenden zusammen als „Produkte“ bezeichnet).

Dieser Service erweitert die Standardgarantie Ihres Dynabook-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 Dynabook Produkte verfügbar, die in Europa, Nahost oder Afrika (im Folgenden zusammen als „EMEA“ bezeichnet) gekauft wurden. Weitere Informationen zum Service finden Sie unter:

---

[de.dynabook.com/services](https://de.dynabook.com/services)

---

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 Dynabook-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:

---

[de.dynabook.com/registration](https://de.dynabook.com/registration)

---

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 Dynabook 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 Dynabook-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 Dynabook das auszutauschende Bauteil mitsamt Informationen zur nötigen Vorgehensweise zu. Auf Anforderung ist das ursprüngliche Bauteil ggf. an Dynabook zurückzusenden, wobei Dynabook die Versandkosten übernimmt.

## SERVICEUMFANG

Je nach Art des erworbenen On-site Service ist der Serviceumfang wie folgt definiert.

### a) Silber On-site Service

Falls Sie den Vor-Ort-Service „Silber“ (Reaktion am nächsten Arbeitstag) gekauft haben, wird ein zertifizierter Dynabook-Techniker nur zur Reparatur entsandt, wenn für die Reparatur des defekten Produkts besondere Softwaretools und/oder besonderes, auf dem freien Markt nicht erhältliches Herstellerwerkzeug und/oder Teile, die mithilfe der CRU-Dokumentation nicht ohne Weiteres ersetzt werden können, erforderlich sind. Falls die Reparatur im Rahmen des CRU-Prozesses von Ihnen selbst erledigt werden kann, wird für den Vor-Ort-Service kein zertifizierter Dynabook-Techniker entsandt.

### b) Gold On-site Service

Wenn Sie den On-site 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 Dynabook zertifizierter Techniker zur Reparatur des defekten Produkts vor Ort entsandt.

### c) Platinum Support Service

Käufer des Platinum Support Service profitieren beim On-site Service von der Gold-Version inklusive Festplattenzurückbehaltungsrecht (siehe „Zusätzliche Serviceoptionen“) und Zugang zum Business Support Portal.

## REGIONALER GELTUNGSBEREICH

### a) Landesbezogener On-site Service

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

### b) On-site Service für EMEA:

Der On-site Service für EMEA ist in den folgenden Ländern verfügbar: Ägypten, Bahrain, Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Israel, Italien, Jordanien, Kanalinseln, Kroatien, Kuwait, Lettland, Libanon, Litauen, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Oman, Polen, Portugal, Qatar, Rumänien, Saudi-Arabien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Südafrika, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn und Vereinigte Arabische Emirate.

Der Reparaturdienst vor Ort am nächsten Werktag unterliegt den folgenden Vereinbarungen:

Reaktion am nächsten Werktag ist in den folgenden Ländern im Umkreis von 100 km um eine Großstadt verfügbar: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Israel, Italien,

Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Spanien, Tschechische Republik und Ungarn.

In Estland, auf den Kanalinseln, in Kroatien, Lettland, Litauen und Slowenien wird der Reparaturservice vor Ort innerhalb von 3 Werktagen im Umkreis von 50 km um eine Großstadt durchgeführt. Bei Serviceanfragen außerhalb dieses 50-km-Radius, wird die Dienstleistung nach bestem Wissen und Gewissen je nach Standort und Verfügbarkeit der Teile erbracht.

In Ägypten, Bahrain, Jordanien, Kuwait, Libanon, Oman, Qatar, Saudi-Arabien, Südafrika, der Türkei und den Vereinigten Arabischen Emiraten wird der Reparaturservice vor Ort nach bestem Wissen und Gewissen je nach Standort und Verfügbarkeit der Teile erbracht.

### c) Internationaler On-site Service

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

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

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

Der internationale On-site Service gilt nur für Dynabook Tecra und Portégé.

### SERVICEABWICKLUNG

Wenden Sie sich im Servicefall bitte an einen autorisierten Serviceprovider in Ihrer Region oder an das Dynabook-Supportcenter. Dieses ist montags bis freitags (außer an Feiertagen) von 9 bis 17 Uhr Ortszeit erreichbar. Aktuelle Kontaktdaten finden Sie unter:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Unsere Supportcenter-Mitarbeiter sind darauf geschult sowie dafür zertifiziert, Hardwareprobleme zu diagnostizieren und Ihnen die schnellste Möglichkeit zur Reparatur Ihres Dynabook-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 Dynabook-Gerät 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.

Sollte eine Reparatur vor Ort erforderlich sein, schickt Dynabook einen zertifizierten Techniker in der Regel bis zum Ende des nächsten Werktages an Ihren Standort, vorbehaltlich der im Abschnitt „Regionaler Geltungsbereich“ genannten Teilverfügbarkeit und Vereinbarungen (Service Level Agreements). Die genannte Bearbeitungsdauer ist nicht als feste Zusage, sondern lediglich als Zielvorgabe zu verstehen. Sie kann sich außerdem je nach Sitz des Kunden unterscheiden.

Akkus sind als Gefahrgut eingestuft und unterliegen besonderen Versandanforderungen. Das Servicelevel „Reaktion am nächsten Arbeitstag“ gilt daher nicht für den Austausch von Akkus.

Dynabook sowie die von Dynabook 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 Dynabook-Produkt zur Garantireparatur an Ihren autorisierten Dynabook-Serviceprovider einschicken. Löschen Sie alle vertraulichen, persönlichen oder anderweitig schutzbedürftigen Daten vom Gerät.

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

Dynabook 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 Dynabook das Recht vor, Ihnen die entstandenen Logistikkosten in Rechnung zu stellen.

### ERSATZTEILE UND MATERIAL

Dynabook 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 Akkutausch-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 Dynabook 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 Dynabook, 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 Dynabook 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 Dynabook 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.

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

Unsere Techniker sind zwar erfahren genug, um die meisten Defekte bei einem einzigen Vor-Ort-Besuch zu beheben, dennoch kann es passieren, dass die Komplexität des Defekts oder andere Gründe eine Reparatur Ihres Dynabook Produkts vor Ort verhindern. In diesem Fall behält Dynabook sich das Recht vor, das Gerät zur Reparatur mitzunehmen und danach umgehend zu Ihnen zurückzubringen. Aufgrund der Beschaffenheit einiger Modelle müssen Reparaturen mitunter in einer kontrollierten Werkstattumgebung durchgeführt werden. Sollte eine vollständige Reparatur nur in einer solchen Umgebung möglich sein, behält sich Dynabook das Recht vor, diese im Rahmen eines Abhol- und Bringservices durchzuführen.

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) Festplatten-/SSD-Zurückbehaltung

Je nach Laufzeit des On-site Services, in dessen Rahmen Sie die Serviceoption zur Zurückbehaltung von Festplatten/Solid State Drives (SSDs) erworben haben, sind Sie berechtigt, die defekte Festplatte oder SSD zu behalten, wenn sie innerhalb des Servicezeitraums ausgetauscht werden muss. Die Festplatte bzw. SSD bleibt Ihr Eigentum, es wird allerdings kein weiterer Support dafür geleistet. Zusätzliche Produkte und Komponenten sowie zusätzliche Festplatten bzw. SSDs, die ggf. im Zuge der Garantie ausgetauscht werden, gehen in das Eigentum von Dynabook über.

Gilt für die Festplatte bzw. SSD ein Produktrückruf, so deckt der Service die Festplatte bzw. SSD nicht länger ab. Das Gerät muss Dynabook dann wieder zurückgegeben werden.

### b) Akkutauschservice

Je nach Laufzeit des On-site 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 Dynabook bereitgestelltes Diagnosetool herunterladen, installieren und ausführen, um die verbleibende Akkukapazität zu ermitteln.

Ihr autorisierter Dynabook-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) Docking-Geräte

Je nach Laufzeit des On-site 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 Dynabook zurückzusenden, wobei Dynabook die Versandkosten übernimmt. Geht das schadhafte Docking-Gerät nicht binnen fünfzehn (15) Werktagen nach Erhalt eines neuen oder werksüberholten Docking-Geräts bei Dynabook ein, wird dem Kunden der Wert des betreffenden Docking-Geräts in Rechnung gestellt.

# DYNABOOKI KOHAPEALNE JÄRGMISE TÖÖPÄEVA TEENUS

## TEENUSE KIRJELDUS

See kohapealne järgmise tööpäeva teenus on ainult riistvara remonditeenus, mis hõlmab telefoni teel diagnostikat teie Dynabooki riistvara rikke tuvastamiseks. Kui vajalikuks osutub remontimine, saadab Dynabook sertifitseeritud tehniku teie asukohta tavaliselt hiljemalt järgmise tööpäeva lõpuks vastavalt varuosade saadavusele ning jaotises „Kehtivus riigiti“ kirjeldatud teenuse taseme kokkulepetele.

Järgmise tööpäeva teenuse reageerimisaeg on aeg probleemist tugikeskusele teatamisest kuni Dynabooki serditud tehniku kohalejõudmiseni teie asukohta. Pange tähele, et järgmise tööpäeva teenuse saamiseks peab teenusetaotlus olema logitud Dynabooki tugikeskuses kohaliku aja järgi varem kui 15.00.

See teenus kehtib Dynabooki Tecra, Portégé ja valitud Satellite Pro sülearvutitele (edaspidi „tooted“).

Teenus täiendab teie Dynabooki toote standardgarantiid seoses määratletud kestuse, teenuse reageerimistaseme või teenuse sisuga. Käesolevad tingimused kehtivad seega lisaks standardgarantii tingimustele ning on lahkhelide korral üliluslikud.

See teenus on saadaval ainult Euroopas, Lähis-Idas ja Aafrikas (edaspidi „EMEA“) ostetud Dynabooki toodete puhul. Lisateavet teenuse kohta vaadake aadressilt

[emea.dynabook.com/services](http://emea.dynabook.com/services)

See teenus ei mõjuta teie põhiseaduslikke õigusi.

## REGISTREERIMINE JA TEENUSE AKTIVEERIMINE

Seda teenust on võimalik osta ainult 90 päeva jooksul pärast teie Dynabooki toote soetamist ja see tuleb aktiveerida 30 päeva jooksul pärast ostu. Teenuse aktiveerimiseks peate registreerima toote järgmisel veebisaidil:

[emea.dynabook.com/registration](http://emea.dynabook.com/registration)

Olge valmis sisestama registreerimiseks teavet antud teenuse, oma toote ja kasutajaandmete kohta.

Kui teie toode pole Dynabooki tugikeskusega teenusetaotluse esitamiseks ühenduse võtmise ajal registreeritud, ei pruugi järgmise tööpäeva teenus kohalduda.

Pärast edukat registreerumist saate e-posti teel kinnituse ja saate teenuse kasutusõiguse.

Teenus kehtib ainult sellele Dynabooki tootele, mille jaoks see registreeriti.

## KLIENDI VAHETATAVAD OSAD

Mõni hooldusosa ja tarvik on kujundatud nii, et kliendil oleks lihtne seda eemaldada ja vahetada, ning selliseid osi nimetatakse kliendi vahetatavateks osadeks. Kui tugiteenuse esindaja tuvastab kaugtörkeotsingu ja -diagnostika käigus, et saate teha paranduse ise, saadab Dynabook teile nii hooldusosa kui ka vahetustoimingut kirjeldava dokumentatsiooni. Kui Dynabook nõuab seda, tuleb originaalosa Dynabookile tagastada. See toimub Dynabooki kulul.

## TEENUSE TASE

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

### a) Kohapealne hõbeteenus

Kui olete ostnud kohapealse järgmise tööpäeva vastusteenuse hõbetaseme (Silver On-site Next Business Day Response Service), saadetakse Dynabooki sertifitseeritud insener defektset toodet kohapeale parandama ainult juhul, kui parandustööde jaoks on vaja spetsiaalseid tarkvarariistu ja/või tootja spetsiaalseid tööriistu, mis ei ole kaubanduslikult saadaval ja/või osadid, mida ei saa CRU dokumentatsiooniga hõlpsasti asendada. Kui te saate ise parandustöid kergesti teha CRU-protsessi kaudu, siis ei saadeta Dynabooki sertifitseeritud inseneri kohapealset hooldust pakkuma.

### b) Kohapealne kuldteenus

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

### c) Plaatina-tugiteenus

Kui olete ostnud plaatina-tugiteenuse, sisaldab teie kohapealne teenus kohapealset kuldteenust, sh kõvaketta alleshoidmine (vt jaotist „Täiendavad teenusevalikud“) ja juurdepääs portaalele Business Support Portal.

## KEHTIVUS RIIGITI

### a) Kohalik kohapealne teenus

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

### b) EMEA kohapealne teenus

Kui olete ostnud EMEA kohapealse teenuse, on see saadaval Araabia Ühendemiraatides, Austrias, Bahreinis, Belgias, Eestis, Egiptuses, Hispaanias, Hollandis, Horvaatias, Iirimaa, Iisraelis, Itaalias, Jordaanias, Kanalisartel, Kataris, Kreekas, Kuveidis, Leedus, Liibanonis, Luksemburgis, Lõuna-Aafrikas, Lätis, Norras, Omaanis, Poolas, Portugalis, Prantsusmaal, Rootsis, Rumeenias, Saksamaal, Saudi Araabias, Slovakkias, Sloveenias, Soomes, Suurbritannias, Šveitsis, Taanis, Tšehhis, Türgis ja Ungaris.

Kohapealsele järgmise tööpäeva remonditeenusele kehtivad järgmised teenuse taseme kokkulepped.

Järgmise tööpäeva teenus on saadaval Austrias, Belgias, Hispaanias, Hollandis, Iirimaa, Iisraelis, Itaalias, Kreekas, Luksemburgis, Norras, Poolas, Portugalis, Prantsusmaal, Rootsis, Rumeenias, Saksamaal, Slovakkias, Soomes, Suurbritannias, Šveitsis, Taanis, Tšehhis ja Ungaris 100 km raadiuses mõnest suurlinnast.

Eestis, Horvaatias, Kanalisartel, Leedus, Lätis ja Sloveenias pakutakse kohapealset remonditeenust kolme tööpäeva jooksul 50 km raadiuses mõnest suurlinnast. Kui remondinõue esitatakse toote puhul, mis asub 50 km raadiusest väljas, pakutakse teenust võimaluste piires olenevalt asukohast ja varuosade saadavusest.

Araabia Ühendemiraatides, Bahreinis, Egiptuses, Jordaania, Kataris, Kuveidis, Liibanonis, Lõuna-Aafrikas, Omaanis, Saudi Araabias ja Türgis pakutakse kohapealset remonditeenust võimaluste piires olenevalt asukohast ja varuosade saadavusest.

### c) Rahvusvaheline kohapealne teenus

Kui olete ostnud rahvusvahelise kohapealse teenuse, on see saadaval kõigis järgmisel veebisaidil nimetatud riikides:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

Dynabook jätab endale õiguse sõlmida teenuse pakkumiseks all-leping Dynabooki volitatud teenusepakkujaga.

Rahvusvaheline kohapealne teenus kehtib ainult Dynabooki Tecra ja Portégé puhul.

### TEENUSE SOETAMINE

Teenuse soetamiseks võtke ühendust kohaliku volitatud teenusepakkuja või Dynabooki tugikeskusega, mis on avatud tööpäeviti 9.00 kuni 17.00 kohaliku aja järgi, v.a riiklikud pühad. Uusimad kontaktandmed leiате järgmiselt veebilehelt:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Meie tugikeskuse töötajad on koolitatud, omavad tunnistusi seoses riistvaraprobleemide diagnoosimisega ja pakuvad teile kiireima võimaluse teie Dynabooki 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 Dynabooki süsteemile ning olge valmis esitama seeria- ja mudelinumbrit, mille leiате oma Dynabooki toote tagaküljelt.

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

Kui vajalikuks osutub kohapeal remontimine, saadab Dynabook sertifitseeritud tehniku teie asukohta hiljemalt järgmise tööpäeva lõpuks vastavalt varuosade saadavusele ning jaotises „Kehtivus riigiti“ kirjeldatud teenuse taseme kokkulepetele. Teenuse tasemed on reageerimisaja eesmärgid, mis võivad olenevalt asukohast muutuda. Need ei ole garanteeritud.

Akad on ohtlikud kaubad, millele kehtivad spetsiaalsed veonõuded. Teenusetase reageerimisajaga järgmisel tööpäeval ei kehti seega akude vahetamisele.

Dynabook ning tema volitatud edasimüüjad ja teenusepakkujad jäätavad 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 Dynabooki volitatud teenusepakkujale seoses garantiitaotlusega varundage kindlasti täielikult kõik oma Dynabooki tootes olevad andmed. Kustutage kõik konfidentsiaalsed, ärisaladuse alla kuuluvad ja isiklikud andmed.

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

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

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

### OSAD JA MATERJALID

Dynabook 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 leiате jaotises „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 Dynabooki 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-Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabooki 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 Dynabooki dokkimisseadmetele. Sellisel juhul vaadake lisatingimusi jaotises „Täiendavad teenusevalikud“. Mis tahes rikke korral võtke ühendust Dynabooki kohaliku edasimüüjaga.

Kuigi meie kogemused võimaldavad meie tehnikutel parandada peaaegu iga vea ühe kohapealse külastusega, võib vea keerukuse tõttu või muudel põhjustel juhtuda, et teie Dynabooki toodet ei ole võimalik kohapeal parandada. Sellisel juhul jätab Dynabook endale õiguse võtta seade parandamiseks kaasa ja tagastada see teile kohe, kui probleem on kõrvaldatud. Mõningate mudelite omadustest tulenevalt on teatud remonditööde teostamiseks vaja töökoja kontrollitud keskkonda. Kui remonditöö täielikuks teostamiseks on vaja töökoja kontrollitud keskkonda, jätab Dynabook endale õiguse teostada kaasa võtmise ja tagastamise teenust.

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

### TÄIENDAVIDA TEENUSEVALIKUD

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

#### a) Kõvaketta/pooljuhtketta säilitamine

Olenevalt kohapealse teenuse kehtivusest, mille alusel te ostate kõvaketta/pooljuhtketta (HDD/SSD) säilitamisteenuse valiku, on teil õigus defektne HDD või SSD endale jätta, kui see tuleb teenuse kehtivusperioodi vältel välja

vahetada. HDD või SSD jääb teile, kuid sellele ei pakuta enam täiendavat tugiteenust. Kõik muud garantiikorras vahetatud täiendavad tooted ja komponendid ning kõvakettad või pooljuhtkettad saavad Dynabooki omandiks.

Kui kõvaketas või pooljuhtketas kutsutakse tagasi, ei kata see teenus enam vastavat HDD-d või SSD-d ja see tuleb Dynabookile 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 Dynabooki diagnostikatööriista, et teha kindlaks aku järelejäänud maht.

Dynabooki 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 hinnapakkumine.

### **c) 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 Dynabook nõuab seda, tuleb defektne dokkimisseade Dynabooki kulul Dynabookile tagastada. Kui defektset dokkimisseadet ei tagastata viieteistkümne (15) tööpäeva jooksul alates uue või taastatud dokkimisseadme kättesaamisest, esitatakse teile arve asendatud dokkimisseadme jaemüügiväärtusega.



# ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ DYNABOOK ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΣΑΣ ΜΕ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΕΡΓΑΣΙΜΗ ΗΜΕΡΑ

## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η παρούσα Υπηρεσία επισκευής στον χώρο σας με ανταπόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα ισχύει μόνο για επισκευή υλικού εξοπλισμού και περιλαμβάνει διαγνωστικό έλεγχο μέσω τηλεφώνου για να προσδιοριστεί η βλάβη στον υλικό σας εξοπλισμό Dynabook. Αν χρειαστεί να γίνει επισκευή, η Dynabook θα στείλει έναν πιστοποιημένο μηχανικό της στην τοποθεσία σας συνήθως έως το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών και με τις Συμφωνίες επιπέδου παροχής υπηρεσιών, οι οποίες αναφέρονται στην ενότητα "Κάλυψη χωρών".

Ο χρόνος απόκρισης της επόμενης εργάσιμης μέρας ορίζεται ως ο χρόνος που έχει παρέλθει από την ειδοποίηση του Κέντρου υποστήριξης για το πρόβλημα μέχρι την άφιξη του Πιστοποιημένου μηχανικού της Dynabook στο χώρο σας. Έχετε υπόψη ότι προκειμένου να πληροίτε τις προϋποθέσεις για την Υπηρεσία επισκευής με ανταπόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα, πρέπει να υποβάλετε αίτημα υποστήριξης, το οποίο πρέπει να καταγραφεί στο Κέντρο υποστήριξης της Dynabook πριν από τις 3 μ.μ. τοπική ώρα.

Αυτή η υπηρεσία ισχύει για τα laptop Tecra, Portégé και επιλεγμένα μοντέλα Satellite Pro της Dynabook (εφεξής θα καλούνται «προϊόντα»).

Αυτή η υπηρεσία πραγματοποιεί αναβάθμιση της βασικής εγγύησης του προϊόντος σας Dynabook αναφορικά με την καθορισμένη διάρκεια, το επίπεδο απόκρισης υπηρεσίας ή το περιεχόμενο υπηρεσίας. Οι παρόντες όροι και προϋποθέσεις, επομένως, αποτελούν προσθήκη στους όρους και τις προϋποθέσεις της βασικής εγγύησης και υπερισχύουν σε περίπτωση διένεξης.

Αυτή η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο για προϊόντα της Dynabook που αγοράζονται στην Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή και την Αφρική ("εφεξής αποκαλούμενες χώρες EMEA"). Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία, επισκεφτείτε τη διεύθυνση:

[gr.dynabook.com/services](http://gr.dynabook.com/services)

Αυτή η υπηρεσία δεν επηρεάζει τα κατοχυρωμένα δικαιώματά σας.

## ΕΓΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Αυτή η υπηρεσία ισχύει μόνο εάν αγοραστεί εντός 90 ημερών από την αγορά του προϊόντος Dynabook και θα πρέπει να ενεργοποιηθεί εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αγοράς της. Για να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία σας, θα πρέπει να πραγματοποιήσετε εγγραφή του προϊόντος μέσω της παρακάτω τοποθεσίας web:

[gr.dynabook.com/registration](http://gr.dynabook.com/registration)

Για την εγγραφή σας θα χρειαστεί να παράσχετε ορισμένες πληροφορίες σχετικά με αυτήν την υπηρεσία, το προϊόν σας και τα στοιχεία του χρήστη.

Εάν δεν έχετε δηλώσει το προϊόν σας, όταν επικοινωνήσετε με το Κέντρο υποστήριξης της Dynabook για να υποβάλετε αίτημα υποστήριξης, η Υπηρεσία ανταπόκρισης την επόμενη εργάσιμη ημέρα ενδέχεται να μην ισχύει.

Μετά από την επιτυχή εγγραφή σας, θα λάβετε ένα μήνυμα επιβεβαίωσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και θα έχετε το δικαίωμα χρήσης της υπηρεσίας.

Η παρούσα υπηρεσία ισχύει μόνο για το προϊόν Dynabook του οποίου τα στοιχεία καταχωρήθηκαν κατά την εγγραφή.

## 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 Dynabook θα σας αποστείλει το εξάρτημα επισκευής, αλλά και την τεκμηρίωση για τη διαδικασία αντικατάστασης. Εάν ζητηθεί από την Dynabook, το αρχικό εξάρτημα θα πρέπει να επιστραφεί σε αυτήν. Η επιστροφή θα πραγματοποιηθεί με έξοδα.

## 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 υπηρεσία Silver Ανταπόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα στον χώρο σας, ένας πιστοποιημένος μηχανικός Dynabook θα έρθει στον χώρο σας μόνο για την επισκευή του ελαττωματικού προϊόντος, εάν η επισκευή απαιτεί εξειδικευμένα εργαλεία λογισμικού ή/και εξειδικευμένα εργαλεία κατασκευαστή που δεν είναι διαθέσιμα στην ελεύθερη αγορά ή/και εξαρτήματα που δεν μπορούν εύκολα να αντικατασταθούν με τεκμηρίωση CRU. Εάν μπορείτε να κάνετε εσείς οι ίδιοι την επισκευή μέσω της διαδικασίας CRU, δεν θα σταλεί Πιστοποιημένος Μηχανικός Dynabook για σέρβις στον χώρο σας.

### 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 Dynabook θα στείλει έναν πιστοποιημένο μηχανικό της Dynabook για να επισκευάσει το ελαττωματικό προϊόν στο χώρο σας.

### γ) Υπηρεσία υποστήριξης Platinum

Εάν έχετε αγοράσει την Υπηρεσία υποστήριξης Platinum, στην Υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας συμπεριλαμβάνεται επισκευή στο χώρο σας τύπου Gold, Διατήρηση σκληρού δίσκου (ανατρέξτε στις "Πρόσθετες επιλογές εξυπηρέτησης") και πρόσβαση στην Πύλη υποστήριξης για επιχειρήσεις.

## 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) Υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας για τις χώρες EMEA

Εάν έχετε αγοράσει μια υπηρεσία επισκευής στον χώρο σας για τις χώρες EMEA, αυτή είναι διαθέσιμη στις εξής χώρες: Αυστρία, Μπαχρέιν, Βέλγιο, Κροατία, Τσεχία, Δανία, Αίγυπτος, Εσθονία, Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία,

Ελλάδα, Ουγγαρία, Ιρλανδία, Ισραήλ, Ιταλία, Ιορδανία, Κουβέιτ, Λετονία, Λίβανος, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Ολλανδία, Νορβηγία, Νησιά της Μάγχης, Ομάν, Πολωνία, Πορτογαλία, Κατάρ, Ρουμανία, Σαουδική Αραβία, Σλοβενία, Σλοβακία, Νότια Αφρική, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία, Τουρκία, Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα και Ηνωμένο Βασίλειο.

Η Υπηρεσία επισκευής στον χώρο σας με ανταπόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα υπόκειται στις ακόλουθες Συμφωνίες επιπέδου παροχής υπηρεσιών:

Η Υπηρεσία ανταπόκρισης την επόμενη εργάσιμη ημέρα είναι διαθέσιμη για την Αυστρία, το Βέλγιο, την Τσεχία, τη Δανία, τη Φινλανδία, τη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ελλάδα, την Ουγγαρία, την Ιρλανδία, την Ιταλία, το Ισραήλ, το Λουξεμβούργο, την Ολλανδία, τη Νορβηγία, την Πολωνία, την Πορτογαλία, τη Ρουμανία, τη Σλοβακία, την Ισπανία, τη Σουηδία, την Ελβετία και το Ηνωμένο Βασίλειο, σε ακτίνα 100 χλμ από κάποια μεγάλη πόλη.

Στην Κροατία, την Εσθονία, τα Νησιά της Μάγχης, τη Λετονία, τη Λιθουανία και τη Σλοβενία, η Υπηρεσία επισκευής στον χώρο σας θα παρέχεται σε έως τρεις εργάσιμες ημέρες σε ακτίνα 50 χλμ από κάποια μεγάλη πόλη. Εάν ένα αίτημα επισκευής για κάποιο προϊόν σταλεί από απόσταση μεγαλύτερη της ακτίνας των 50 χλμ, θα καταβάλλεται η μεγαλύτερη δυνατή προσπάθεια για την παροχή της υπηρεσίας, ανάλογα με την τοποθεσία και τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών.

Στο Μπαχρέιν, την Αίγυπτο, την Ιορδανία, την Κουβέιτ, τον Λίβανο, τη Ομάν, το Κατάρ, τη Σαουδική Αραβία, τη Νότια Αφρική, την Τουρκία και τα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, θα καταβάλλεται η μεγαλύτερη δυνατή προσπάθεια για την παροχή της Υπηρεσίας επισκευής στον χώρο σας, ανάλογα με την τοποθεσία και τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών.

## γ) 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:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

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

Η Διεθνής υπηρεσία επισκευής στον χώρο σας παρέχεται μόνο για τα Dynabook Tecra και Portégé.

## ΛΗΨΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Για να εξυπηρετηθείτε, επικοινωνήστε με το τοπικό Εξουσιοδοτημένο κέντρο εξυπηρέτησης πελατών ή το Κέντρο υποστήριξης της Dynabook, το οποίο θα είναι ανοικτό τις καθημερινές μεταξύ 9 π.μ. και 5 μ.μ. τοπική ώρα, εκτός από τις επίσημες αργίες. Βρείτε τις πιο πρόσφατες επαφές στη διεύθυνση:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

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 Dynabook 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 Dynabook και ότι έχετε μπροστά σας τον σειριακό αριθμό και τον αριθμό του μοντέλου που θα βρείτε στο κάτω μέρος του προϊόντος Dynabook.

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

Αν χρειαστεί παροχή της Υπηρεσίας επισκευής στον χώρο σας, η Dynabook θα στείλει έναν πιστοποιημένο μηχανικό της στην τοποθεσία σας έως το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών και των Συμφωνιών επιπέδου παροχής υπηρεσιών, οι οποίες αναφέρονται στην ενότητα "Κάλυψη χωρών". Το επίπεδο παροχής υπηρεσιών και οι χρόνοι απόκρισης ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με την τοποθεσία και δεν παρέχεται εγγύηση για την τήρησή τους.

Οι μπαταρίες ταξινομούνται ως επικίνδυνα αγαθά και υπόκεινται σε ειδικές απαιτήσεις αποστολής. Επομένως, για την αντικατάσταση μπαταριών δεν ισχύει το επίπεδο Υπηρεσίας επισκευής με ανταπόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η Dynabook, 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 Dynabook πριν από την επισκευή στο χώρο σας ή την επιστροφή του προϊόντος σας στο εξουσιοδοτημένο Κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Dynabook στα πλαίσια μιας αξίωσης εγγύησης. Αφαιρέστε τυχόν εμπιστευτικά, ιδιοκτησιακά ή προσωπικά δεδομένα και πληροφορίες.

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

Η Dynabook 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 Dynabook, 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 Dynabook.

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 Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook. 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 Dynabook.

Παρόλο που η εμπειρία που διαθέτουμε επιτρέπει στους τεχνικούς μας να επιδιορθώσουν σχεδόν κάθε ελάττωμα στο πλαίσιο μίας επίσκεψης στο χώρο σας, ενδέχεται το προϊόν σας Dynabook να μην μπορεί να επισκευαστεί στο χώρο σας λόγω περίπλοκων ελαττωμάτων ή για άλλους λόγους. Σε αυτήν την περίπτωση η Dynabook διατηρεί το δικαίωμα να πάρει τη συσκευή για επισκευή και να σας την επιστρέψει μόλις επιδιορθωθεί το πρόβλημα. Λόγω της φύσης κάποιων μοντέλων, ορισμένες επισκευές απαιτούν, επίσης, ελεγχόμενο περιβάλλον εργαστηρίου. Στην περίπτωση που απαιτείται ελεγχόμενο περιβάλλον εργαστηρίου για να διασφαλιστεί η πλήρης εκτέλεση της επισκευής, η Dynabook διατηρεί το δικαίωμα χρήσης μιας υπηρεσίας παραλαβής και επιστροφής.

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 μονάδας σκληρού δίσκου/μονάδας δίσκου στερεάς κατάστασης

Ανάλογα με τη διάρκεια της Υπηρεσίας επισκευής στον χώρο σας σύμφωνα με την οποία έχετε αγοράσει την επιλογή υπηρεσίας "Διατήρηση μονάδας σκληρού δίσκου/μονάδας δίσκου στερεάς κατάστασης (HDD/SSD)", έχετε δικαίωμα να διατηρήσετε την ελαττωματική μονάδα HDD ή SSD, σε περίπτωση που χρειαστεί αντικατάσταση εντός της περιόδου ισχύος της υπηρεσίας. Η μονάδα HDD ή SSD παραμένει στην ιδιοκτησία σας, αλλά δεν θα είναι κατάλληλη για συνεχή υποστήριξη. Τυχόν πρόσθετα προϊόντα και εξαρτήματα, καθώς και πρόσθετες μονάδες σκληρών δίσκων ή μονάδες δίσκων στερεάς κατάστασης που αντικαθιστώνται βάσει της εγγύησης, θα αποτελούν στο εξής ιδιοκτησία της Dynabook.

Αν η μονάδα σκληρού δίσκου ή η μονάδα δίσκου στερεάς κατάστασης υπόκειται σε ανάκληση προϊόντων, η παρούσα υπηρεσία δεν θα καλύπτει πλέον τη μονάδα HDD ή SSD και θα πρέπει επιστραφεί στην Dynabook.

### 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 Dynabook, προκειμένου να προσδιορίσετε τη χωρητικότητα της μπαταρίας που απομένει.

Το Εξουσιοδοτημένο κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Dynabook 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

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 Dynabook, η ελαττωματική Συσκευή-βάση θα πρέπει να επιστραφεί στην Dynabook με έξοδα της ιδίας. Εάν η ελαττωματική Συσκευή-βάση δεν παραληφθεί από την Dynabook 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 DYNABOOK CON RESPUESTA AL SIGUIENTE DÍA LABORABLE

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Este servicio in situ de respuesta el siguiente día laborable es un servicio de reparación exclusivamente para hardware e incluye un diagnóstico telefónico para determinar el fallo de tu producto de hardware de Dynabook. En caso de que fuera necesario realizar una reparación, Dynabook enviará un ingeniero titulado al lugar donde te encuentres antes de que finalice el siguiente día laborable siempre que sea posible, dependiendo de la disponibilidad de las piezas y de los contratos de nivel de servicio mencionados en la sección "Cobertura por países".

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 Dynabook 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 Dynabook antes de las 3 p.m. (hora local).

Este servicio se aplica a los portátiles Dynabook Tecra, Portégé y determinados Satellite Pro (de ahora en adelante, los "productos").

Este servicio actualiza la garantía estándar de su producto Dynabook 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 de Dynabook adquiridos en Europa, Oriente Medio y África (en adelante, "EMEA"). Para obtener más detalles sobre el servicio, visita:

[es.dynabook.com/services](https://es.dynabook.com/services)

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 Dynabook 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:

[es.dynabook.com/registration](https://es.dynabook.com/registration)

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 Dynabook para realizar una solicitud de servicio, podría 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 Dynabook 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, Dynabook le enviará tanto la pieza de recambio como la documentación para el proceso de sustitución. Si Dynabook lo solicita, la pieza original deberá ser devuelta a Dynabook. Esto se llevará a cabo a cuenta de Dynabook.

## NIVEL DE SERVICIO

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

### a) In situ silver

Si has adquirido el servicio Silver con respuesta in situ al siguiente día laborable, solo se enviará a un ingeniero certificado de Dynabook a reparar el producto defectuoso si la reparación requiere herramientas de software o fabricación especializadas que no están disponibles en el mercado gratuitamente o piezas que no se puedan sustituir fácilmente con la documentación de CRU. Si tú mismo puedes realizar la reparación mediante un proceso de CRU, no se enviará a ningún ingeniero para el servicio in situ.

### b) In situ gold

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

### c) Servicio de soporte técnico Platinum

Si ha adquirido el servicio de soporte técnico Platinum, su servicio a domicilio contiene la versión Gold, que incluye la retención de unidades de disco (consulte "Opciones de servicio adicionales"), así como acceso al Portal Business Support.

## 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 a domicilio en EMEA

Si has adquirido un servicio in situ en EMEA, está disponible en Alemania, Arabia Saudita, Austria, Baréin, Bélgica, Catar, Croacia, Dinamarca, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islas del Canal, Israel, Italia, Jordania, Kuwait, Letonia, Líbano, Lituania, Luxemburgo, Noruega, Omán, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Sudáfrica, Suecia, Suiza y Turquía.

El servicio de reparación in situ de respuesta el siguiente día laborable está sujeto a los contratos de nivel de servicio siguientes:

Este servicio de respuesta el siguiente día laborable está disponible en los siguientes países: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, España, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Israel, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia y Suiza (en un radio de 100 km de cualquier gran ciudad).

En Croacia, Eslovenia, Estonia, Islas del Canal, Letonia y Lituania, el servicio de reparación in situ se prestará a los tres días laborables en un radio de 50 km de cualquier gran ciudad. Si se genera una solicitud de servicio para un producto ubicado fuera de este radio de 50 km, el servicio se prestará con la mayor rapidez posible en función de la ubicación y la disponibilidad de las piezas.

En Arabia Saudita, Baréin, Catar, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Jordania, Kuwait, Líbano, Omán, Sudáfrica y Turquía, el servicio de reparación in situ se prestará con la mayor rapidez posible en función de la ubicación y la disponibilidad de las piezas.

### c) Servicio de reparación in situ internacional

Si ha adquirido un servicio de reparación in situ internacional, este estará disponible en todos los países enumerados en el siguiente sitio web:

[dynabook.us/ios](https://dynabook.us/ios)

Dynabook se reserva el derecho de subcontratar el servicio a un proveedor de servicios autorizado Dynabook.

El servicio in situ internacional solo se aplica a los Dynabook Tecra y Portégé.

### OBTENCIÓN DEL SERVICIO

Para obtener el servicio, póngase en contacto con su Proveedor de servicios autorizado local o con el Centro de soporte de Dynabook, que estará abierto los días laborables de 9 a.m. a 5 p.m. (hora local), excepto festivos oficiales. Puede encontrar la información de contacto más reciente en:

[emea.dynabook.com/asp-locator](https://emea.dynabook.com/asp-locator)

Nuestros agentes del Centro de soporte han sido formados y autorizados para diagnosticar cualquier problema de hardware y proporcionarle la forma más rápida de reparar su producto Dynabook. Para ayudar a los agentes del Centro de soporte a identificar el problema y las respectivas piezas de recambio de la manera más eficaz, deberá estar preparado para proporcionar una descripción de los fallos que haya encontrado.

Cuando llame, asegúrese también de que puede acceder a su equipo Dynabook y tenga a mano el número de serie y el número de modelo que encontrará en el reverso de su producto Dynabook.

Es posible que la Reparación in situ no se lleve a cabo si el problema puede resolverse a través del diagnóstico remoto.

En caso de que fuera necesario realizar una reparación, Dynabook enviará un ingeniero titulado al lugar donde te encuentres antes de que finalice el siguiente día laborable, dependiendo de la disponibilidad de las piezas y de los contratos de nivel de servicio mencionados en la sección "Cobertura por países". Los niveles de servicio son objetivos de tiempo de respuesta no garantizados, y pueden variar según la ubicación.

Las baterías se consideran bienes peligrosos y están sujetas a sus propios requisitos de envío. Por lo tanto, el nivel de servicio de tiempo de respuesta al siguiente día laborable no se aplica al cambio de batería.

Dynabook, sus Distribuidores y Proveedores de servicios autorizados se reservan el derecho a solicitar un comprobante de compra (por ejemplo, la factura pagada y fechada emitida por el Distribuidor autorizado) en el que se indique el modelo y el número de serie antes de aceptar una solicitud de servicio.

### OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Asegúrese de que se ha realizado una copia de seguridad completa de todos los datos del producto Dynabook antes de que se lleve a cabo la Reparación in situ o antes de devolver su producto al Proveedor de servicios autorizado Dynabook en relación con una reclamación de garantía. Elimine toda información y datos confidenciales, reservados o personales.

Dynabook no se hace responsable de daños o pérdidas de programas, datos o medios de almacenamiento extraíbles, ni tampoco de la restauración o reinstalación de programas y datos.

Dynabook no tendrá responsabilidad por lucro cesante o pérdidas consecuentes, pérdida de datos, pérdida de software o por el coste de la reconfiguración del software.

Dynabook se reserva el derecho de facturarle los gastos logísticos si usted no estaba disponible en la fecha y lugar acordados para la reparación.

### PIEZAS Y MATERIALES

Dynabook reparará o reemplazará a su discreción el producto o las piezas cubiertos por la garantía estándar por piezas nuevas o reacondicionadas sin cargo durante todo el periodo de servicio, excepto las baterías. La garantía para las baterías se limita a 1 año debido a la naturaleza de este artículo, salvo que el Servicio adquirido incluya también la opción de un Servicio de sustitución de la batería. Puede encontrar una descripción detallada en la sección 'Opciones de servicios adicionales'.

Todos los productos o componentes reparados o reemplazados bajo este servicio tendrán cobertura durante el periodo restante de la garantía que se aplique al producto o componente, o durante tres meses, si este plazo fuera mayor. Todos los productos y componentes que hayan sido sustituidos bajo garantía se convertirán en propiedad de Dynabook.

Si es necesario sustituir el teclado, solo se proporcionarán teclados en inglés o en la lengua nativa del país en el que se presta el servicio, si están disponibles.

### LIMITACIONES DEL SERVICIO

Este servicio solo cubre las piezas y la mano de obra, y no se aplica a ningún fallo o defecto atribuible a causas extrínsecas, daños accidentales, uso inadecuado, transporte, desgaste natural, virus, uso de componentes o software que no procedan de Dynabook, modificaciones, adaptaciones, instalación inadecuada, mantenimiento inadecuado, arreglos de software o negligencia.

Este servicio no se aplica a ningún tipo de software. Si la reparación del producto estuviese relacionada con una causa que no cubra este servicio, Dynabook se reserva el derecho a cobrarle las piezas, la mano de obra y los gastos.

Este servicio y la garantía estándar no se aplican en caso de fallo del producto o componente como consecuencia del servicio, mantenimiento o reparación no efectuados por parte de un Distribuidor autorizado o un Proveedor de servicios autorizado Dynabook, o bien si se han alterado u ocultado las etiquetas o los números de serie del producto o el componente.

Si se ha producido un fallo del hardware antes de la adquisición del servicio, éste no cubrirá el fallo existente.

Este servicio no cubre los accesorios, a menos que el servicio que adquirió también se aplique a dispositivos de acoplamiento Dynabook. En este caso, consulte los términos y condiciones adicionales incluidos en la sección de opciones de servicios adicionales. En caso de que se produzca algún fallo, póngase en contacto con su distribuidor local de Dynabook.

Aunque nuestros técnicos tienen la experiencia necesaria para solucionar casi cualquier problema con una visita en tus instalaciones, es posible que tu producto Dynabook no se pueda reparar in situ debido a un defecto complejo o a otros motivos. En ese caso, Dynabook se reserva el derecho a llevarse el dispositivo para su reparación y devolvértelo en cuanto se solucione el problema. Debido a la naturaleza de algunos modelos, determinadas reparaciones también requieren un entorno de taller controlado. Si dicho entorno es preciso para asegurar una reparación completa, Dynabook se reserva el derecho a realizar un servicio con recogida y devolución.

Consulte los términos y condiciones de la garantía estándar que se proporciona con su producto para obtener más información sobre las exclusiones de la garantía.

## 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) Conservación de la unidad de disco duro o de estado sólido

Según la duración del servicio in situ con el que hayas adquirido la opción de servicio de conservación de la unidad de disco duro o de estado sólido (HDD/SSD), puede que tengas derecho a conservar el HDD o SSD defectuoso en el caso de que se deba sustituir durante el periodo de servicio. La unidad seguirá siendo de tu propiedad, pero no tendrás derecho a recibir soporte continuado. Los productos y componentes adicionales, además de las unidades de disco duro o de estado sólido adicionales sustituidas bajo garantía, pasarán a ser propiedad de Dynabook.

Si la unidad de disco duro o de estado sólido es objeto de una retirada de producto, este servicio ya no la cubrirá y deberá devolverse a Dynabook.

### 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 Dynabook para determinar la capacidad restante de la batería.

El Proveedor de servicios autorizado Dynabook 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

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 Dynabook lo solicita, el dispositivo de acoplamiento defectuoso deberá devolverse a Dynabook a cargo de la empresa. En caso de que Dynabook 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.

# SERVICE DYNABOOK SUR SITE LE JOUR OUVRABLE SUIVANT

## DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service de réparation sur site avec réponse le jour ouvrable suivant est un service réservé exclusivement au matériel. Il comprend un diagnostic par téléphone visant à déterminer la défaillance de votre matériel Dynabook. Si une réparation s'avère nécessaire, Dynabook enverra un ingénieur certifié à votre adresse d'ici la fin du jour ouvrable suivant, sous réserve de disponibilité des pièces et des accords de niveau de service mentionnés dans la section Couverture par pays.

Le temps de réponse le jour ouvrable suivant correspond au temps qui s'écoule entre le moment où le Centre de support est informé et l'arrivée de l'ingénieur certifié Dynabook à votre adresse. Veuillez noter que, pour pouvoir bénéficier du service de réparation sur site le jour ouvrable suivant, vous devez en faire la demande auprès du Centre de support Dynabook avant 15 h 00 heure locale.

Ce service s'applique aux PC portables Tecra, Portégé et à certains modèles Satellite Pro de Dynabook (ci-après dénommés « produits »).

Ce service met à niveau la garantie standard de votre produit Dynabook en ce qui concerne la durée spécifiée, le niveau de service ou le contenu de service. Ces conditions générales s'appliquent donc en plus des conditions générales de la garantie standard et prévaudront en cas de conflit.

Ce Service n'est disponible que pour les produits Dynabook acquis en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (ci-après EMOA). Pour plus d'informations sur les détails du service, visitez ce site :

[fr.dynabook.com/services](http://fr.dynabook.com/services)

Ce service n'a pas d'incidence sur vos droits prévus par la loi.

## ENREGISTREMENT ET ACTIVATION DU SERVICE

Ce service n'est valable que s'il est acheté au cours des 90 jours qui suivent l'acquisition de votre produit Dynabook et doit être activé dans les 30 jours après l'achat. Pour activer votre service, vous devez enregistrer le produit sur le site Web suivant :

[fr.dynabook.com/registration](http://fr.dynabook.com/registration)

Pour vous enregistrer, vous devrez fournir des informations sur ce service, votre produit et les données utilisateur.

Si votre produit n'est pas enregistré lorsque vous contactez le Centre de support Dynabook afin de faire une demande de service de réparation sur site le jour ouvrable suivant, ledit service peut ne pas s'appliquer.

Une fois l'enregistrement effectué, vous recevrez un e-mail de confirmation et pourrez bénéficier de ce service.

Ce service n'est valable que pour le produit Dynabook pour lequel il est enregistré.

## UNITÉS REMPLAÇABLES

Certaines pièces de rechange et certains accessoires sont conçus spécifiquement pour que le client puisse les retirer et les remplacer facilement, et sont appelés « unités remplaçables ». Au cours d'un dépannage et d'un diagnostic à distance, si l'agent du Centre de support détermine que vous

pouvez effectuer la réparation, Dynabook vous expédiera la pièce de rechange et la documentation pour que vous puissiez effectuer le remplacement. Sur demande de Dynabook, la pièce d'origine devra être renvoyée à Dynabook. Cette expédition sera effectuée aux frais de Dynabook.

## 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 agréé Dynabook ne sera envoyé sur site pour effectuer la réparation du produit défectueux que si la réparation nécessite des outils logiciels spécialisés et/ou des outils spécialisés du fabricant qui ne sont pas disponibles gratuitement et/ou des pièces qui ne peuvent pas être remplacées facilement à l'aide de la documentation client relative aux unités remplaçables. Si vous pouvez vous charger de la réparation par l'intermédiaire de la procédure relative aux unités remplaçables, aucun ingénieur agréé Dynabook ne sera envoyé pour un service sur site.

### 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 Dynabook enverra un ingénieur certifié Dynabook pour qu'il fasse la réparation du produit défectueux sur site.

### c) Service de support Platinum

Si vous avez fait l'acquisition du service de support Platinum, votre Service sur site inclut le Service sur site Gold, avec conservation du disque dur (voir Autres options de service), ainsi que accès au Business Support Portal.

## 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 sur site dans la région EMOA

Si vous avez fait l'acquisition d'un Service sur site dans la région EMOA, il est disponible dans les pays suivants : Afrique du Sud, Allemagne, Arabie saoudite, Autriche, Bahreïn, Belgique, Croatie, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Îles anglo-normandes, Jordanie, Koweït, Lettonie, Liban, Lituanie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Oman, Qatar, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.

Le service de réparation sur site avec réponse le jour ouvrable suivant dépend des accords de niveau de service suivants :

Le service de réparation sur site avec réponse le jour ouvrable suivant est disponible dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark,

Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, République Tchèque, Slovaquie, Suède et Suisse, dans un rayon de 100 km autour d'une grande ville.

En Croatie, Estonie, Îles anglo-normandes, Lettonie, Lituanie et Slovénie, le service de réparation sur site sera assuré au plus tard le troisième jour ouvrable, dans un rayon de 50 km d'une grande ville. Si la demande de service concerne un produit se trouvant à plus de 50 km d'une grande ville, le service sera fourni dans les meilleurs délais, en fonction de votre localisation et de la disponibilité des pièces.

Dans les pays suivants, Afrique du Sud, Arabie saoudite, Bahreïn, Égypte, Émirats arabes unis, Jordanie, Koweït, Liban, Oman, Qatar et Turquie, le service de réparation sur site sera fourni dans la mesure du possible, en fonction de votre localisation et de la disponibilité des pièces.

### c) 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 :

[dynabook.us/ios](https://dynabook.us/ios)

Dynabook se réserve le droit de sous-traiter le service à un fournisseur de services agréé Dynabook.

Le service sur site international ne s'applique qu'aux Dynabook Tecra et Portégé.

### OBTENTION DU SERVICE

Afin d'obtenir le service, contactez votre fournisseur de services agréé local ou le Centre de support de Dynabook ; ce dernier est ouvert pendant les jours ouvrables de 9 h 00 à 17 h 00 heure locale, à l'exception des jours fériés. Vous trouverez les contacts les plus récents à l'adresse suivante :

[emea.dynabook.com/asp-locator](https://emea.dynabook.com/asp-locator)

Les agents de nos Centres de support ont été formés et sont habilités à diagnostiquer un problème matériel. Ils vous proposeront la solution la plus rapide pour réparer votre produit Dynabook. Afin d'aider les agents de notre Centre de support à identifier le plus efficacement possible le problème et les pièces correspondantes à remplacer, veuillez vous préparer à décrire la défaillance qui est survenue.

Lorsque vous appelez, veuillez également à avoir accès à votre système Dynabook. Vous devrez en effet fournir le numéro de série et le numéro de modèle figurant sur l'arrière de votre produit Dynabook.

La réparation sur site peut ne pas s'appliquer si le problème peut être résolu par le diagnostic distant.

Si une réparation sur site s'avère nécessaire, Dynabook enverra un ingénieur certifié à votre adresse d'ici la fin du jour ouvrable suivant, sous réserve de disponibilité des pièces et des accords de niveau de service mentionnés dans la section Couverture par pays. Les niveaux de service sont des objectifs de temps de réponse ; ils peuvent varier en fonction de la localisation et ne sont pas garantis.

Les batteries sont classées comme produits dangereux, ce qui implique des exigences spécifiques relatives à leur transport. Par conséquent, le niveau de service Réponse le jour ouvrable suivant ne s'applique pas à l'échange des batteries.

Dynabook, ses revendeurs et ses fournisseurs de services agréés se réservent le droit de demander une preuve d'achat (par exemple une facture payée et datée, fournie par le revendeur agréé) indiquant le modèle et le numéro de série, avant d'accepter toute demande de service.

### OBLIGATIONS DU CLIENT

Veillez à sauvegarder toutes les données de votre produit Dynabook avant la réparation sur site ou avant de le renvoyer à votre fournisseur de service agréé Dynabook dans le cadre de la demande de garantie. Supprimez toutes les données et informations confidentielles, exclusives ou personnelles.

Dynabook n'est pas responsable des dommages ou pertes de programmes, données ou supports de stockage amovibles, ou de la restauration ou de la réinstallation de ces programmes ou données.

Dynabook ne saurait être responsable des pertes de profits ou de perte consécutive, perte de données, perte de logiciels, ou du coût de la reconfiguration logicielle.

Dynabook se réserve le droit de facturer les dépenses logistiques si vous n'étiez pas disponible à la date et au lieu entendus pour la réparation.

### PIÈCES ET MATÉRIEL

Dynabook décidera, à sa convenance, de réparer ou de remplacer gratuitement le produit ou les pièces couverts par la garantie standard par de nouvelles pièces ou des pièces remises à neuf pendant toute la période du service, à l'exception des batteries. La garantie des batteries est limitée à 1 an en raison de leur nature, à moins que le Service dont vous avez fait l'acquisition ne comprenne une option Service d'échange de batterie. Cette option est décrite en détail dans la section Autres options de service.

Tout produit ou composant réparé ou remplacé dans le cadre de ce service sera couvert pour le reste de la période de la garantie s'appliquant à ce produit ou composant, ou pendant trois mois, la période la plus longue étant à retenir. Tout produit et composant qui a été remplacé dans le cadre de cette garantie deviendra la propriété de Dynabook.

Si le clavier doit être remplacé, le clavier de remplacement fourni sera un clavier anglais ou de la langue native du pays où le service est fourni, le cas échéant.

### LIMITES DU SERVICE

Ce service ne couvre que les pièces et la main-d'œuvre. Il ne s'applique pas à une défaillance ni à un défaut imputable à une cause extrinsèque, un dommage accidentel ou une utilisation incorrecte, le transport, l'usure normale, des virus, l'utilisation de composants ou logiciels non-Dynabook, une modification, une adaptation, une installation ou une maintenance incorrectes, des correctifs logiciels ou une négligence.

Ce service ne s'applique en aucune manière aux logiciels. Si la réparation du produit est liée à une cause qui n'est pas couverte par ce service, Dynabook se réserve le droit de vous facturer les pièces, la main-d'œuvre et les frais.

Ce service et la garantie standard ne s'appliquent pas si le dommage du produit ou du composant est le résultat d'une maintenance, d'une réparation ou d'un service non effectué par un revendeur agréé ou un fournisseur de services agréé Dynabook, ou si les étiquettes/numéros de série du produit ou du composant ont été modifiés ou masqués.

Si une défaillance du matériel s'est produite avant l'achat du service, ce service ne couvre pas la défaillance existante.

Les accessoires ne sont pas couverts par ce service, sauf si le service acheté s'applique également aux stations d'accueil Dynabook. Dans ce cas, veuillez vous reporter aux conditions générales supplémentaires mentionnées dans la section des options de service supplémentaires. Contactez votre revendeur local Dynabook en cas de défaillance.



Grâce à leur expérience, nos techniciens sont en mesure de résoudre la plupart des défaillances dans le cadre d'une visite sur site. Toutefois, il peut arriver que votre produit Dynabook ne puisse pas être réparé sur site en raison de la complexité du problème ou pour d'autres motifs. Dans ce cas, Dynabook se réserve le droit d'emporter l'appareil pour le réparer et de vous le restituer dès que le problème sera résolu. En raison de la nature de certains modèles, certaines réparations doivent être réalisées dans un atelier contrôlé. Dans ce cas, Dynabook se réserve le droit d'utiliser le service Enlèvement et retour.

Consultez les conditions générales de la garantie standard qui accompagne votre produit pour plus d'informations sur les exclusions de garantie.

## 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/disque SSD

Selon la durée du service sur site dans le cadre duquel vous avez fait l'acquisition de l'option de service Conservation du disque dur/disque SSD, vous pourrez conserver le disque dur ou disque SSD défectueux s'il doit être remplacé pendant la durée du service. Le disque dur/disque SSD reste votre propriété, mais ne pourra plus bénéficier d'un support continu. Tout produit et composant supplémentaire, de même que les disques durs ou disques SSD supplémentaires remplacés dans le cadre de cette garantie, deviendront la propriété de Dynabook.

Si le disque dur ou disque SSD fait l'objet d'un rappel de produit, il ne sera plus couvert par ce service et devra être renvoyé à Dynabook.

### 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 Dynabook afin de déterminer la capacité restante de la batterie.

Votre fournisseur de services agréé Dynabook 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

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 Dynabook, la station d'accueil défectueuse doit être renvoyée à Dynabook aux frais de Dynabook. Si la station d'accueil défectueuse n'est pas reçue par Dynabook dans les quinze (15) jours ouvrables qui suivent la réception par le client de la nouvelle station d'accueil ou de la station d'accueil remise à neuf, la valeur à la revente de la station d'accueil remplacée sera facturée au client.

# DYNABOOK USLUGA ODZIVA SLJEDEĆEG RADNOG DANA NA LOKACIJI KORISNIKA

## OPIS USLUGE

Usluga odziva sljedećeg radnog dana na lokaciji korisnika odnosi se samo na uslugu popravka hardvera, a obuhvaća telefonsku dijagnozu kojom se određuje kvar na vašem hardveru marke Dynabook. Ako popravak bude potreban, Dynabook će na vašu lokaciju poslati Dynabook certificiranog tehničara, obično do kraja sljedećeg radnog dana ovisno o dostupnosti dijelova i Ugovorima o razini usluge spomenutima u dijelu „Pokrivenost po zemljama“.

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

Usluga se odnosi se na prijenosna računala Dynabook Tecra, Portégé i odabrane modele Satellite Pro (u nastavku: „proizvodi“).

Ovom uslugom standardno jamstvo za proizvod marke Dynabook 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.

Usluga je dostupna samo za Dynabook proizvode kupljene u Europi, na Bliskom istoku i u Africi (u nastavku: EMEA). Više pojedinosti o usluzi potražite na sljedećem web-mjestu:

[hr.dynabook.com/services](http://hr.dynabook.com/services)

Ova usluga ne utječe na vaša zakonska prava.

## REGISTRACIJA I AKTIVACIJA USLUGE

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

[hr.dynabook.com/registration](http://hr.dynabook.com/registration)

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 Dynabook 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 Dynabook 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, Dynabook će vam poslati servisni dio i dokumentaciju za postupak zamjene. Ako Dynabook to zatraži, izvorni dio morat će se vratiti tvrtki Dynabook. To će biti o trošku tvrtke Dynabook.

## 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 Silver uslugu popravka sljedećeg radnog dana na lokaciji korisnika, certificirani inženjer tvrtke Dynabook bit će poslan da popravi neispravan proizvod na vašoj lokaciji samo ako su za popravak potrebni specijalizirani softverski alati i/ili specijalizirani proizvođačevi alati koji nisu dostupni na slobodnom tržištu i/ili dijelovi koje nije moguće jednostavno zamijeniti uz dokumentaciju o CRU-ovima. Ako popravak možete izvesti sami putem postupka za CRU-ove, certificirani inženjer tvrtke Dynabook neće biti poslan da vam pruži uslugu popravka na vašoj lokaciji.

### 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 Dynabook poslat će Dynabook certificiranog tehničara da popravi pokvareni proizvod na vašoj lokaciji.

### c) platinasta usluga podrške

Ako ste kupili platinastu uslugu podrške, usluga na lokaciji korisnika obuhvaća zlatnu uslugu na lokaciji korisnika sa zadržavanjem tvrdog diska (pogledajte odjeljak "Mogućnosti dodatne usluge") te pristup portalu za podršku poslovnim korisnicima.

## 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) Usluga na lokaciji korisnika za područje EMEA

Ako ste kupili uslugu na lokaciji korisnika za područje EMEA, ona je dostupna u Austriji, Bahreinu, Belgiji, Češkoj, Danskoj, Egiptu, Estoniji, Finskoj, Francuskoj, Grčkoj, Hrvatskoj, Irskoj, Izraelu, Italiji, Jordanu, Južnoafričkoj Republici, Kanalski otoci, Kataru, Kuvajtu, Latviji, Libanonu, Litvi, Luksemburgu, Mađarskoj, Nizozemskoj, Njemačkoj, Norveškoj, Omanu, Poljskoj, Portugalu, Rumunjskoj, Saudijskoj Arabiji, Slovačkoj, Sloveniji, Španjolskoj, Švedskoj, Švicarskoj, Turskoj, Ujedinjenim Arapskim Emiratima i Ujedinjenom Kraljevstvu.

Na uslugu popravka na lokaciji korisnika s odzivom sljedećeg radnog dana primjenjuju se sljedeći Ugovori o razini usluge:

Odziv sljedećeg radnog dana dostupan je u Austriji, Belgiji, Češkoj, Danskoj, Finskoj, Francuskoj, Grčkoj, Irskoj, Italiji, Izraelu, Luksemburgu, Mađarskoj, Nizozemskoj, Njemačkoj, Norveškoj, Poljskoj, Portugalu, Rumunjskoj, Slovačkoj, Španjolskoj, Švedskoj, Švicarskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu u krugu od 100 km od većeg grada.

U Estoniji, Hrvatskoj, Kanalski otoci, Latviji, Litvi i Sloveniji usluga popravka na lokaciji korisnika obaviti će se do trećeg radnog dana u krugu od 50 km od većeg grada. U slučaju zahtjeva za servisom poslanih za proizvod koji se nalazi izvan kruga od 50 kilometara usluga će se pružati u mjeri u kojoj to okolnosti dopuštaju ovisno o lokaciji i dostupnosti dijelova.

U Bahrainu, Egiptu, Jordanu, Južnoafričkoj Republici, Kataru, Kuvajtu, Libanonu, Omanu, Saudijskoj Arabiji, Turskoj i Ujedinjenim Arapskim Emiratima usluga popravka na lokaciji korisnika pružat će se u mjeri u kojoj to okolnosti dopuštaju ovisno o lokaciji i dostupnosti dijelova.

### c) 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:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

Dynabook zadržava pravo pružiti uslugu putem Dynabook ovlaštenog davatelja usluga s kojim je sklopila odgovarajući podugovor.

Međunarodna usluga na lokaciji korisnika odnosi se samo na proizvode Dynabook Tecra i Portégé.

### PRIMANJE USLUGE

Za pristup uslugama obratite se lokalnom ovlaštenom davatelju usluga ili centru za podršku tvrtke Dynabook koji je otvoren radnim danima od 9 do 17 sati po lokalnom vremenu, osim tijekom državnih praznika. Najnoviji popis kontakata možete pronaći na web-mjestu:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Naši agenti centra za podršku i obučeni su i certificirani da bi dijagnosticirali sve hardverske probleme i predložili vam najbrži način popravka vašeg Dynabook 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 Dynabook sustavu i pripremite serijski broj i broj modela koji se nalaze na stražnjoj strani vašeg Dynabook proizvoda.

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

Ako popravak na lokaciji korisnika bude potreban, Dynabook će na vašu lokaciju poslati certificiranog tehničara do kraja sljedećeg radnog dana ovisno o dostupnosti dijelova i Ugovorima o razini usluge spomenutima u dijelu „Pokrivenost po zemljama“. Razine usluge ciljane su vremena odziva koja ovise o lokaciji i nisu zajamčena.

Baterije su klasificirane kao opasna roba te se na njih primjenjuju posebni zahtjevi za slanje. Razina usluge s odgovorom sljedećeg radnog dana ne primjenjuje se na zamjenu baterija.

Prije nego što prihvate bilo kakav zahtjev za servisom, Dynabook 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 Dynabook prije nego što dođe do popravka na lokaciji korisnika ili prije nego što proizvod vratite Dynabook ovlaštenom davatelju usluga zbog jamstvenog zahtjeva. Uklonite sve povjerljive, vlasničke ili osobne podatke ili informacije.

Dynabook 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.

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

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

### DIJELOVI I MATERIJALI

Dynabook 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 Dynabook.

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, Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook priključne uređaje. U tom slučaju pročitajte dodatne uvjete i odredbe navedene u odjeljku "Mogućnosti dodatne usluge". U slučaju bilo kakvog kvara obratite se Dynabook lokalnom prodavatelju.

Premda su naši tehničari iskusni i mogu gotovo svaki kvar popraviti tijekom jednog posjeta lokaciji korisnika, u nekim situacijama Dynabook proizvod zbog složenosti kvara ili nekih drugih razloga neće moći biti popravljen na lokaciji korisnika. U tom slučaju Dynabook pridržava pravo da uređaj odnese na popravak i vrati vam ga čim se problem riješi. Zbog prirode nekih modela za određene će popravke biti potrebno i kontrolirano okruženje u radionici; ako je potrebno kontrolirano okruženje u radionici da bi se popravak mogao izvesti u potpunosti, Dynabook pridržava pravo provođenja usluge preuzimanja i vraćanja.

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 / memorijskog (SSD) diska

Ovisno o trajanju usluge na lokaciji korisnika u sklopu koje ste kupili mogućnost usluge zadržavanja tvrdog/memorijskog diska (HDD-a/SSD-a),

imat ćete pravo zadržati neispravni tvrdi disk ili memorijski disk ako ga bude trebalo zamijeniti unutar roka trajanja usluge. Tvrdi ili memorijski disk ostaje u vašem vlasništvu, ali neće više ispunjavati uvjete za trajnu podršku. Svi dodatni proizvodi i komponente te dodatni tvrdi diskovi ili memorijski diskovi zamijenjeni u sklopu jamstva postat će vlasništvo Dynabook.

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

#### **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 pokrenuti Dynabook dijagnostički alat da biste odredili preostali kapacitet baterije.

Dynabook 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) 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 Dynabook to zatraži, Dynabook je potrebno vratiti neispravni priključni uređaj o Dynabook trošku. Ako Dynabook 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 DYNABOOK CON RISPOSTA ENTRO UN GIORNO LAVORATIVO

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio On-site con risposta entro il successivo giorno lavorativo si applica esclusivamente ai componenti hardware e include una diagnosi telefonica per determinare la natura del guasto del componente Dynabook. Qualora sia necessaria una riparazione, Dynabook invierà sul posto un tecnico qualificato, solitamente entro la fine del giorno lavorativo successivo, in base alla disponibilità delle parti e agli Accordi sul livello del servizio di cui alla sezione "Copertura nel paese".

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 Dynabook. Per poter usufruire del servizio, è necessario registrare la richiesta presso il Dynabook Support Centre entro le ore 15.00 (ora locale).

Il servizio si applica ai notebook Dynabook Tecra, Portégé e determinati Satellite Pro (qui nel prosieguo denominati prodotti).

Questo servizio aggiorna la garanzia standard del prodotto Dynabook 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 Dynabook acquistati in Europa, Medio Oriente e Africa (qui nel prosieguo denominati EMEA). Per ulteriori informazioni sul servizio, visitare il seguente sito Web:

[it.dynabook.com/services](http://it.dynabook.com/services)

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 Dynabook e deve essere attivato entro 30 giorni dall'acquisto. Per attivare il servizio, è necessario registrare il prodotto sul seguente sito Web:

[it.dynabook.com/registration](http://it.dynabook.com/registration)

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 Dynabook Support Centre 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 Dynabook 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, Dynabook

invierà all'utente la parte sostitutiva e la documentazione necessaria per la sostituzione. Se richiesto da Dynabook, l'utente dovrà inoltre restituire la parte originale, a spese di Dynabook.

## 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 hai acquistato il servizio Silver di riposta on-site entro un giorno lavorativo, un tecnico qualificato Dynabook si recherà a riparare il prodotto difettoso on-site solo se la riparazione richiede strumenti software specifici e/o strumenti specifici del produttore che non sono disponibili sul mercato libero e/o parti che non possono essere sostituite facilmente consultando la documentazione CRU. Se la riparazione può essere eseguita in modo autonomo consultando la documentazione CRU, un tecnico qualificato Dynabook non verrà inviato per il servizio on-site.

### 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 Dynabook a provvedere alla riparazione on-site del prodotto difettoso.

### c) Servizio di assistenza Platinum

Se hai acquistato il Servizio di assistenza Platinum, il Servizio On-site contiene il Servizio Gold On-site che comprende la conservazione dell'hard disk (vedi "Opzioni di servizio aggiuntive") e l'accesso al Business Support Portal.

## 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 EMEA

Se hai acquistato un servizio On-site EMEA, tale servizio è disponibile in Arabia Saudita, Austria, Bahrein, Belgio, Croazia, Danimarca, Egitto, Emirati Arabi Uniti, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Giordania, Grecia, Irlanda, Isole del Canale, Israele, Italia, Kuwait, Lettonia, Libano, Lituania, Lussemburgo, Norvegia, Oman, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Qatar, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Sud Africa, Svezia, Svizzera, Turchia e Ungheria.

Il servizio On-site Repair con risposta entro il successivo giorno lavorativo è subordinato ai seguenti Accordi sul livello del servizio:

La risposta entro il successivo giorno lavorativo è disponibile in Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Israele, Italia, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Spagna, Svezia, Svizzera e Ungheria entro un raggio di 100 km da una città principale.

In Croazia, Estonia, Isole del Canale, Lettonia, Lituania e Slovenia, il servizio On-site Repair sarà eseguito entro il terzo giorno lavorativo entro 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, subordinatamente alla posizione geografica e alla disponibilità dei componenti.

In Arabia Saudita, Bahrein, Egitto, Emirati Arabi Uniti, Giordania, Kuwait, Libano, Oman, Qatar, Sud Africa e Turchia, verrà fatto quanto possibile per fornire il servizio On-site Repair, subordinatamente alla posizione geografica e alla disponibilità dei componenti.

### c) 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:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

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

Il servizio On-site internazionale si applica esclusivamente ai modelli Dynabook Tecra e Portégé.

### COME OTTENERE IL SERVIZIO

Per usufruire del servizio, contattare il centro di assistenza autorizzato o il Dynabook Support Centre locale, disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 ora locale, ad esclusione dei giorni festivi. Per informazioni sui contatti, visitare il seguente sito Web:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Gli addetti del Support Centre sono qualificati e certificati per diagnosticare qualsiasi problema hardware e fornire la soluzione più rapida per riparare il prodotto Dynabook. Per consentire agli addetti del Support Centre 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 Dynabook, 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 in sede, Dynabook invierà sul posto un tecnico qualificato entro la fine del giorno lavorativo successivo, in base alla disponibilità dei componenti e agli Accordi sul livello del servizio di cui alla sezione "Copertura nel paese". I livelli di servizio sono tempi di risposta prefissati e potrebbero variare in base alla posizione geografica e non vengono garantiti.

Le batterie sono classificate come merci pericolose e sono soggette a specifici requisiti di spedizione. I tempi di risposta per il servizio entro il giorno lavorativo successivo non sono pertanto applicabili alla sostituzione delle batterie.

Prima di accettare qualsiasi richiesta di servizio, Dynabook, 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 Dynabook prima di effettuare la riparazione on-site o di consegnarlo a un centro di assistenza autorizzato Dynabook, accompagnato da una richiesta

di assistenza in garanzia. Cancellare qualsiasi informazione riservata o di proprietà e tutti i dati personali.

Dynabook 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.

Dynabook 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.

Dynabook 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, Dynabook 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 Dynabook.

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 Dynabook, 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, Dynabook 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 Dynabook o da un centro di assistenza autorizzato Dynabook 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 Dynabook. 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 Dynabook locale.

Sebbene gli esperti e qualificati tecnici Dynabook siano in grado di correggere quasi tutti i difetti nel corso di un'unica visita, in alcuni casi il problema sul prodotto Dynabook non può essere risolto on-site a causa di

difetti complessi o altri motivi. In questo caso Dynabook si riserva il diritto di trattenere il dispositivo per la riparazione e restituirlo non appena il problema verrà risolto. A causa della natura di alcuni modelli, determinate riparazioni possono essere eseguite solo in un ambiente controllato. Se è necessario un ambiente controllato come il magazzino per poter eseguire la riparazione, Dynabook si riserva il diritto di eseguire un servizio di tipo Pick up & return.

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/unità SSD

A seconda della durata del servizio On-site per il quale è stata acquistata l'opzione Servizio di conservazione dell'hard disk/unità SSD (HDD/SSD), l'utente ha diritto a conservare gli hard disk o unità SSD difettosi nel caso in cui sia necessario sostituirli entro il periodo previsto dal servizio. Gli hard disk o unità SSD rimangono di proprietà dell'utente ma non sono coperti dal servizio di assistenza. Eventuali prodotti e componenti aggiuntivi, nonché gli hard disk o le unità SSD supplementari sostituiti entro i termini della garanzia, diverranno di proprietà di Dynabook.

Nel caso in cui l'hard disk o l'unità SSD dovesse essere oggetto di un richiamo del prodotto, il servizio non coprirà più l'hard disk o l'unità SSD e dovrà essere restituito a Dynabook.

### 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 Dynabook, che consente di determinare la capacità di batteria rimanente.

Il centro di assistenza autorizzato Dynabook 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 Dynabook 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

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 Dynabook, l'utente dovrà inoltre restituire l'unità di docking difettosa, a spese di Dynabook. Nel caso in cui l'unità di docking non venga ricevuta da Dynabook 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 DYNABOOK

## תיאור השירות

שירות זה של ביקור באתר במהלך יום העסקים הבא הנו שירות תיקון חומרה בלבד וכולל בדיקה טלפונית כדי לקבוע את סוג הכשל בפריט חומרה Dynabook שברשותך. כאשר נדרש תיקון, Dynabook תשלח טכנאי מוסמך מטעמה למקום שבו אתה נמצא, בדרך כלל עד סוף יום העסקים הבא, בכפוף לזמינות החלקים ולהסכמי רמת השירות הנזכרים בסעיף 'כיסוי במדינה'.

זמן תגובה של 'יום העסקים הבא' מוגדר כמועד שחל החל מההודעה על בעיה במרכז התמיכה ועד להגעת מהנדס מוסמך של Dynabook 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 Dynabook לפני השעה 15:00 (שעון מקומי).

שירות זה חל על מחשבים ניידים של Dynabook מהדגמים Tecra, Satellite Pro ו-Portégé (הקרויים להלן 'מוצרים').

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

שירות זה זמין רק עבור מוצרים של Dynabook שנרכשו בארצות אירופה, המזרח התיכון ואפריקה (להלן קרויים בקיצור האנגלי EMEA). לפרטים נוספים בנושא השירות, בקר בכתובת:

[il.dynabook.com/he/services](http://il.dynabook.com/he/services)

השירות אינו משפיע על זכויותיך המעוגנות בחוק.

## רישום והפעלת השירות

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

[il.dynabook.com/he/registration](http://il.dynabook.com/he/registration)

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

אם המוצר איננו רשום במועד פנייתך למרכז התמיכה של Dynabook, 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 Dynabook שנרשם.

## יחידות להחלפה על ידי הלקוח (CRU)

חלקי חילוף ואבזרים מסוימים מתוכננים באופן מיוחד כדי להלך 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 Dynabook את החלק ואת כל התיקון המפרט את תהליך ההחלפה. אם נדרש על ידי Dynabook, תבקש להחזיר את החלק המקורי ל-Dynabook. עלות משלוח זה תכוסה על ידי Dynabook.

## רמת שירות

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

### א) באתר - Silver

אם רכשת את שירות Silver On-site Next Business Day Response, יישלח אליך טכנאי מוסמך של Dynabook לתיקון המוצר הפגום רק אם התיקון מצריך כלי תוכנה מיוחדים ו/או כלי יצרן מיוחדים שאינם זמינים בשוק החופשי ו/או חלקים שלא ניתן להחליף בקלות באמצעות תיעוד CRU. אם יש באפשרותך לבצע את התיקון בעצמך באמצעות תהליך CRU, לא יישלח אליך טכנאי מוסמך של Dynabook לצורך מתן שירות באתר.

### ב) באתר - Gold

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

### ג) שירות Platinum Support

אם רכשת את שירות Platinum Support, השירות שתקבל באתר הלקוח כולל את שירות Gold באתר הלקוח לרבות שמירת הכונן הקשיח (ראה 'אפשרויות שירות נוספות') וגישה לפורטל התמיכה העסקי.

## כיסוי במדינה

### א) שירות מקומי באתר לקוח

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

### ב) שירות באתר בארצות EMEA

אם רכשת שירות באתר הלקוח לארצות EMEA, השירות זמין בארצות הבאות: אוסטרליה, ברייטן, בלגיה, קואוואטה, הרפובליקה הצ'כית, דנמרק, מצרים, איי התעלה, אסטוניה, פינלנד, צרפת, גרמניה, יוון, הונגריה, אירלנד, ישראל, איטליה, ירדן, כוויית, לטביה, לבנון, ליטא, לוקסמבורג, הולנד, נורווגיה, עומאן, פולין, פורטוגל, קטאר, רומניה, ערב הסעודית, סלובניה, סלובקיה, דרום אפריקה, ספרד, שבדיה, שווייצריה, טורקיה, ברית האמירויות הערביות ובריטניה.

שירות זמן תגובה של יום העסקים הבא כפוף להסכמי רמת השירות הבאים:

זמן תגובה של 'יום העסקים הבא' זמין בארצות הבאות ברדיוס של 100 ק"מ מעיר מרכזית: אוסטרליה, בלגיה, הרפובליקה הצ'כית, דנמרק, פינלנד, צרפת, גרמניה, יוון, הונגריה, אירלנד, איטליה, ישראל, לוקסמבורג, הולנד, נורבגיה, פולין, פורטוגל, רומניה, סלובקיה, ספרד, שבדיה, שווייצריה ובריטניה.

בארצות קואוואטה, איי התעלה, אסטוניה, לטביה, ליטא וסלובניה, שירות תיקון באתר הלקוח יינתן עד יום העסקים השלישי ברדיוס של 50 ק"מ מעיר מרכזית. אם נפתחה דרישת שירות למוצר הנמצא מחוץ לרדיוס של 50 ק"מ, ייעשה מאמץ לספק את השירות בהקדם האפשרי, כפוף למיקום ולזמינות החלקים.

בארצות ברייטן, מצרים, ירדן, כוויית, לבנון, עומאן, קטאר, ערב הסעודית, דרום אפריקה, טורקיה ואיחוד האמירויות הערביות ייעשה מאמץ לספק



## חלקים וחומרים

Dynabook, 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, למטע 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 שתייהן. כל המוצרים והרכיבים שהוחלפו תחת האחריות יפכו לרכושה של Dynabook.

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 Dynabook, 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 Dynabook 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 Dynabook, או אם התוויות/המספר הסיידורי 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 Dynabook. במקרה כזה, עיין בתנאים ובהגבלות הנוספים הנזכרים בסעיף 'אפשרויות שירות נוספות'. צור קשר עם המשווק המקומי של Dynabook במקרה של כשל כלשהו.

אף שהניסיון שלנו מאפשר לטכנאים שלנו לתקן כמעט כל פגם במסגרת ביקור אחד באתר הלקוח, ייתכן כי לא ניתן יהיה לתקן את מוצר Dynabook שברשותך באתר הלקוח עקב פגמים מורכבים או מסיבות אחרות. במקרה זה, Dynabook שומרת את הזכות לקחת את ההתקן לתיקון ולהחזירו אליך ברגע שהבעיה תתוקן. נוכח טיבם של דגמים אחדים, תיקונים מסוימים יצריכו גם סביבת עבודה מבוקרת של מעבדה; אם נחוצה סביבת עבודה מבוקרת במעבדה כדי להבטיח אפשרות ביצוע מלא של תיקון מסוים, Dynabook שומרת את הזכות לבצע שירות איסוף והחזרה.

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) שמירת כוון קשיח/כוון SSD

בהתאם לשירות באתר הלקוח שבמסגרתו רכשת את אפשרות השירות Hard Drive/Solid State Drive (HDD/SSD) Retention, תהיה זכאי לשמור ברשותך את הכוון הקשיח/כוון ה-SSD במקרה שיהיה צורך להחליפו במהלך תקופת השירות. הכוון הקשיח/כוון

את שירות התיקון באתר הלקוח בהקדם האפשרי, כפוף למיקום ולזמינות החלקים.

## ג) שירות בינלאומי באתר הלקוח

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

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

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

שירות התיקון הבינלאומי באתר הלקוח חל רק על הדגמים Tecra ו-Portégé של Dynabook.

## קבלת השירות

כדי לקבל את השירות, צור קשר עם ספק שירות מורשה או עם מרכז התמיכה של Dynabook אשר פועלים בכל ימות השבוע, בין השעות 09:00 - 17:00 (שעות מקומי). למטע חגים וערבי חג. את רשימת ספקי השירות העדכנית ביותר ניתן למצוא בכתובת:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

נציגי השירות שלנו מנוסים ומוסמכים לאפיין כל בעיית חומרה ולספק לך את הדרך המהירה והטובה ביותר לתיקון מוצר Dynabook 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 Dynabook שברשותך ולספק את המספר הסיידורי ומספר הדגם המופיעים על צדו האחורי של המוצר.

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

כאשר נדרש תיקון באתר הלקוח, Dynabook תשלח טכנאי מוסמך למקום שבו אתה נמצא, עד סוף יום העסקים הבא, בכפוף לזמינות החלקים ולהסכמי רמת השירות הנזכרים בסעיף 'כיסוי במדינה'. רמות שירות הן יעדי זמן תגובה שעשויים להשתנות לפי המיקום ואינם מובטחים.

סוללות מסווגות כסחורות מסוכנות וחלות עליהן דרישות משלוח ספציפיות. לכן רמת השירות זמן תגובה 'יום העסקים הבא' אינה חלה על החלפת סוללות.

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

## התחייבויות הלקוח

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

Dynabook איננה אחראית לכל נזק או אובדן של תכניות, נתונים או כונוני אחסון כלשהם, או לשחזור של תכניות או נתונים כלשהם.

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

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

ספק שירות מורשה של Dynabook מחויב לבדוק את יתרת קיבולת 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

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 Dynabook דורשת זאת, יש להחזיר את התקן העגינה הפגום אל Dynabook, על חשבונה של Dynabook. במקרה שהתקן העגינה הפגום לא יתקבל על ידי Dynabook בתוך חמישה עשר (15) ימי עסקים לאחר שהלקוח קיבל את התקן העגינה המשופץ, תחויב במחיר לצרכן של התקן העגינה.

ה-SSD נשאר בבעלותך, אך תמיכת השירות שלו תיפסק. כל המוצרים והרכיבים הנוספים כמו גם כוננים קשיחים וכונני Solid State שהוחלפו במסגרת האחריות, יעברו לבעלותה של Dynabook.

במקרה ש-Dynabook תזמן את הכונן הקשיח או כונן ה-Solid State במסגרת Product recall, שירות זה לא ימשיך לכסות את הכוננים האמורים ויהיה עליך להחזירם ל-Dynabook.

### 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 Dynabook כדי לקבוע את יתרת קיבולת של הסוללה.

# DYNABOOK SERVISS KLIENTA ATRAŠANĀS VIETĀ NĀKAMAJĀ DARBADIENĀ

## PAKALPOJUMA APRAKSTS

Šis serviss klienta atrašanās vietā nākamajā darbadienā ir tikai aparatūras remonta pakalpojums, un tajā ir ietverta diagnostika pa tālruni, lai noteiktu Dynabook aparatūras atteices veidu. Ja ir nepieciešams remonts, Dynabook nosūta Dynabook sertificētu inženieri uz jūsu atrašanās vietu parasti līdz nākamās darbadienas beigām atkarībā no rezerves daļu pieejamības un servisa līmeņa līgumiem, kas minēti sadaļā "Valstis".

Nākamās darbadienas atbildes laiku definē kā laiku no brīža, kad par problēmu tiek paziņots atbalsta centram, līdz brīdim, kad Dynabook sertificēts inženieris ierodas jūsu atrašanās vietā. Lūdzu, ievērojiet: lai varētu izmantot nākamās darbadienas reaģēšanas laika servisu, servisa pieprasījums Dynabook atbalsta centrā ir jāreģistrē pirms 15:00 pēc vietējā laika.

Šis pakalpojums attiecas uz Dynabook Tecra, Portégé un atsevišķiem Satellite Pro klēpj datoriem (turpmāk tekstā — izstrādājumi).

Ar šo pakalpojumu Dynabook izstrādājuma standarta garantija tiek papildināta attiecībā uz noteiktu laika periodu, pakalpojuma atbildes līmeni vai pakalpojuma saturu. Līdz ar to šie noteikumi un nosacījumi ir piemērojami papildus standarta garantijas noteikumiem un nosacījumiem un pretrunu gadījumā ir noteicošie.

Šis pakalpojums ir pieejams tikai tiem Dynabook izstrādājumiem, kas ir iegādāti Eiropā, Tuvajos Austrumos un Āfrikā (turpmāk tekstā — EMEA). Lai saņemtu plašāku informāciju par servisu, lūdzu, apmeklējiet vietni:

[emea.dynabook.com/services](http://emea.dynabook.com/services)

Šis pakalpojums neietekmē jūsu tiesības, ko nosaka tiesību akti.

## REĢISTRĒŠANA UN PAKALPOJUMA AKTIVIZĒŠANA

Šis pakalpojums ir spēkā tikai tad, ja tas ir iegādāts 90 dienu laikā pēc Dynabook izstrādājuma pirkuma, turklāt tas ir jāaktivizē 30 dienu laikā pēc iegādes. Lai aktivizētu pakalpojumu, izstrādājums ir jāreģistrē šādā vietnē:

[emea.dynabook.com/registration](http://emea.dynabook.com/registration)

Lai varētu reģistrēties, lūdzu, sagatavojiet informāciju par šo pakalpojumu, savu izstrādājumu un tā lietotāju.

Ja jūsu izstrādājums vēl nav reģistrēts brīdī, kad sazināties ar Dynabook atbalsta centru, lai pieteiktu servisu, iespējams, nākamās darbadienas atbildes laika pakalpojums nebūs spēkā.

Pēc sekmīgas reģistrācijas jūs saņemsiet apstiprinājuma e-pasta ziņojumu un jums būs tiesības izmantot šo pakalpojumu.

Šis pakalpojums ir spēkā tikai tam Dynabook izstrādājumam, kuram tas ir reģistrēts.

## DAŽAS, KO VAR NOMAINĪT KLIENTS (CRU)

Dažas servisa daļas un piederumi ir īpaši izstrādāti tā, lai klients tos varētu vienkārši noņemt un nomainīt, un tos dēvē par CRU. Ja attālinātās problēmu noteikšanas un diagnostikas gaitā atbalsta centra pārstāvis konstatē, ka remontu varat veikt pats, Dynabook jums nosūtīs gan servisa daļu, gan apmaiņas procesa dokumentāciju. Ja Dynabook to pieprasīs, sākotnējā daļa būs jānosūta atpakaļ uzņēmumam Dynabook. Sūtīšanas izdevumus apmaksās Dynabook.

## SERVISS LĪMENIS

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

### a) Sudraba serviss klienta atrašanās vietā

Ja esat iegādājies Sudraba servisu klienta atrašanās vietā nākamajā darbadienā, Dynabook sertificēts inženieris tiks nosūtīts veikt defektīvā izstrādājuma remontu jūsu atrašanās vietā tikai tad, ja remontam būs nepieciešami speciāli programmatūras rīki un/vai speciāli ražotāja rīki, kas nav pieejami brīvajā tirgū, un/vai rezerves daļas, kuras nevar viegli nomainīt, izmantojot CRU dokumentāciju. Ja remontu varēsiet veikt pats, izmantojot CRU procesu, Dynabook sertificēts inženieris netiks nosūtīts veikt remontu jūsu atrašanās vietā.

### 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 Dynabook atbalsta centrs nosūtīs Dynabook sertificētu inženieri veikt defektīvā izstrādājuma remontu jūsu atrašanās vietā.

### c) Platīna atbalsta pakalpojums

Ja esat iegādājies Platīna atbalsta pakalpojumu, jūsu serviss klienta atrašanās vietā ietver Zelta servisu klienta atrašanās vietā, tostarp cietā diska paturēšanu (skatiet sadaļu "Servisa papildpakalpojumi") un piekļuvi uzņēmumu atbalsta portālam.

## 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) EMEA serviss klienta atrašanās vietā

Ja esat iegādājies EMEA servisu klienta atrašanās vietā, tas ir pieejams Apvienotajā Karalistē, Apvienotajos Arābu Emirātos, Austrijā, Bahreinā, Beļģijā, Čehijā, Dānijā, Dienvidāfrikā, Ēģiptē, Francijā, Grieķijā, Horvātijā, Igaunijā, Itālijā, Izraēlā, Īrijā, Jordānijā, Katarā, Kuveitā, Latvijā, Libānā, Lietuvā, Luksemburgā, Nīderlandē, Normandijas salas, Norvēģijā, Omānā, Polijā, Portugālē, Rumānijā, Saūda Arābijā, Slovākijā, Slovēnijā, Somijā, Spānijā, Šveicē, Turcijā, Ungārijā, Vācijā un Zviedrijā.

Remonta serviss nākamajā darbadienā klienta atrašanās vietā ir atkarīgs no šādiem servisa līmeņa līgumiem:

Remonta serviss nākamajā darbadienā ir pieejams Apvienotajā Karalistē, Austrijā, Beļģijā, Čehijā, Dānijā, Francijā, Grieķijā, Itālijā, Īrijā, Izraēlā, Luksemburgā, Nīderlandē, Norvēģijā, Polijā, Portugālē, Rumānijā, Slovākijā, Somijā, Spānijā, Šveicē, Ungārijā, Vācijā un Zviedrijā 100 km attālumā no lielas pilsētas.

Horvātijā, Igaunijā, Latvijā, Lietuvā, Normandijas salas un Slovēnijā remonta serviss klienta atrašanās vietā tiks veikts līdz trešajai darba dienai 50 km attālumā no lielas pilsētas. Ja servisa pieprasījums tiks iesniegts par izstrādājumu, kas atrodas tālāk par 50 km, serviss tiks nodrošināts iespēju robežās atkarībā no atrašanās vietas un rezerves daļu pieejamības.

Apvienotajos Arābu Emirātos, Bahreinā, Dienvidāfrikā, Ēģiptē, Jordānijā, Katarā, Kuveitā, Libānā, Omānā, Saūda Arābijā un Turcijā serviss tiks nodrošināts iespēju robežās atkarībā no atrašanās vietas un rezerves daļu pieejamības.

### c) Starptautiskais serviss klienta atrašanās vietā

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

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

Dynabook patur tiesības servisu uzticēt Dynabook pilnvarotam servisa pakalpojumu sniedzējam.

Starptautiskais serviss klienta atrašanās vietā attiecas tikai uz Dynabook Tecra un Portégé.

### SERVIŠA PAKALPOJUMA SAŅĒMŠANA

Lai saņemtu pakalpojumu, lūdzu, sazinieties ar vietējo pilnvaroto servisa pakalpojumu sniedzēju vai Dynabook atbalsta centru, kas ir atvērts darbadienās no 09:00 līdz 17:00 pēc vietējā laika, izņemot valsts svētku dienas. Jaunākā kontaktinformācija ir pieejama šajā vietnē:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Mūsu atbalsta centra pārstāvji ir apmācīti un sertificēti aparatūras problēmu diagnosticēšanā un var nodrošināt ātrāko veidu, kā remontēt Dynabook 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 Dynabook sistēmai un būtu gatavs nosaukt sērijas numuru un modeļa numuru, kas ir norādīts Dynabook izstrādājuma otrā pusē.

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

Ja ir nepieciešams remonts klienta atrašanās vietā, Dynabook nosūtīs sertificētu inženieri uz jūsu atrašanās vietu līdz nākamās darbadienas beigām atkarībā no rezerves daļu pieejamības un servisa līmeņa līgumiem, kas minēti sadaļā "Valstis". Servisa līmenis ir atbildes laika mērķa vērtība, tas var atšķirties atkarībā no atrašanās vietas un netiek garantēts.

Baterijas ir klasificētas kā bīstamas preces, un tām ir noteiktas īpašas transportēšanas prasības. Tāpēc nākamās darbadienas reaģēšanas laika servisa līmenis neattiecas uz bateriju nomaiņu.

Uzņēmums Dynabook, 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 Dynabook izstrādājumā esošie dati būtu pilnīgi dublētī pirms remonta veikšanas klienta atrašanās vietā vai pirms izstrādājuma nogādāšanas Dynabook pilnvarotajam servisa pakalpojumu sniedzējam saistībā ar garantijas prasību. Dzēsiet konfidencialus, ar īpašumtiesībām aizsargātus vai personīgus datus un informāciju.

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

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

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

### DAĻAS UN MATERIĀLI

Uzņēmums Dynabook visa pakalpojuma perioda laikā pēc saviem ieskatiem 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 nomaiņas 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 Dynabook 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 Dynabook nesaisītu 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, Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook dokstacijām. Šajā gadījumā, lūdzu, skatiet papildu noteikumus un nosacījumus, kas norādīti sadaļā "Servisa papildpakalpojumi". Atteices gadījumā, lūdzu, sazinieties ar vietējo Dynabook izplatītāju.

Lai gan mūsu pieredze ļauj mūsu tehniķiem novērst gandrīz jebkuru defektu vienas vizītes laikā, var gadīties, ka jūsu Dynabook izstrādājumu nevar salabot tā izmantošanas vietā defektu sarežģītības vai citu iemeslu dēļ. Šādā gadījumā uzņēmums Dynabook patur tiesības nogādāt ierīci remonta veikšanas vietā un atgriezt to atpakaļ, kolīdz problēma būs novērsta. Dažu modeļu īpašību dēļ noteiktu veidu remontu var veikt tikai kontrolētā darbnīcas vidē; ja pilna remonta nodrošināšanai ir nepieciešama kontrolēta darbnīcas vide, uzņēmums Dynabook patur tiesības sniegt savākšanas un atgriešanas pakalpojumu.

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

## SERVISA PAPILDPAKALPOJUMI

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

### a) Cietā diska/cietvielu diska paturēšana

Atkarībā no klienta atrašanās vietā veiktā servisa pakalpojuma ilguma, kuram esat iegādājies cietā diska/cietvielu diska (HDD/SSD) paturēšanas papildpakalpojumu, jums būs tiesības paturēt defektīvo HDD vai SSD, ja servisa periodā tas būs jānomaina. HDD vai SSD paliek jūsu īpašumā, bet tam netiks nodrošināts turpmāks atbalsts. Papildu produkti un komponenti, kā arī papildu cietie diski vai cietvielu diski, kas nomainīti garantijas ietvaros, kļūs par uzņēmuma Dynabook īpašumu.

Ja cietais disks vai cietvielu disks tiks atsaukts, šis pakalpojums vairs neattieksies uz HDD vai SSD un tas būs jānosūta atpakaļ uzņēmumam Dynabook.

### b) Akumulatora nomaiņas pakalpojums

Atkarībā no klienta atrašanās vietā veiktā servisa pakalpojuma ilguma, kuram esat iegādājies akumulatora nomaiņas papildpakalpojumu, tiks atbilstoši pagarināta akumulatora garantija. Šajā laikposmā jums ir tiesības uz vienu akumulatora nomaiņas 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 Dynabook, lai noteiktu atlikušo akumulatora kapacitāti.

Jūsu Dynabook 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) 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 Dynabook to pieprasa, defektīvā dokošanas ierīce ir jānosūta atpakaļ uzņēmumam Dynabook (Dynabook sedz sūtīšanas izmaksas). Ja piecpadsmit (15) darbadienu laikā pēc jaunās vai atjaunotās dokošanas ierīces saņemšanas uzņēmums Dynabook nesaņem defektīvo dokošanas ierīci, jums būs jāapmaksā nomainītās dokošanas ierīces mazumtirdzniecības vērtība.

# „DYNABOOK“ 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 „Dynabook“ aparatūros gedimui nustatyti. Jei remontas reikalingas, „Dynabook“ atsiųs sertifikuotą „Dynabook“ techninį darbuotoją į jūsų darbo vietą, paprastai iki kitos darbo dienos pabaigos, jeigu nereikės laukti atsarginių dalių, vadovaujantis paslaugų lygio sutartimi, kuri minima skyriuje „Aprėpiamos šalys“.

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

Ši paslauga taikoma „Dynabook Tecra“, „Portégé“ ir tam tikriems „Satellite Pro“ nešiojamiesiems kompiuteriams (toliau vadinamiems gaminiais).

Šia paslauga išplečiamos standartinės „Dynabook“ 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 „Dynabook“ gaminiams, įsigytiems Europoje, Artimuosiuose Rytuose ir Afrikoje (toliau – EMEA). Jei reikia išsamesnės informacijos apie paslaugą, apsilankykite svetainėje:

[emea.dynabook.com/services](http://emea.dynabook.com/services)

Ši paslauga neriboja įstatymo numatytų jūsų teisių.

## REGISTRACIJA IR PASLAUGOS SUAKTYVINIMAS

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

[emea.dynabook.com/registration](http://emea.dynabook.com/registration)

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

Jeigu jūsų gaminys nebuvo registruotas tuo metu, kai kreipėtės į „Dynabook“ 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 „Dynabook“ gaminiui, kuriam ji buvo užregistruota.

## KLIENTO KEIČIAMI ĮRENGINIAI (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, „Dynabook“ jums išsiųs atsarginę dalį ir jos keitimo dokumentaciją. Jeigu „Dynabook“ reikalauja, originali dalis turi būti grąžinta bendrovei „Dynabook“. Tai atliekama „Dynabook“ 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 „Dynabook“ techninis darbuotojas bus atsiųstas remontuoti sugedusio gaminio tik tada, jeigu remontui atlikti reikalingos specialios programinės įrangos priemonės ir (arba) specialios gamintojo priemonės, kurios nėra laisvai prieinamos rinkoje, ir (arba) detalės, kurių nėra galimybės lengvai pakeisti naudojantis CRU dokumentacija. Jei remonto darbus galima atlikti patiems vadovaujantis CRU procesu, „Dynabook“ techninis darbuotojas nebus siunčiamas į vietą.

### 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 „Dynabook“ pagalbos centras atsiųs sertifikuotą „Dynabook“ techninį darbuotoją, kuris sutaisys sugedusį gaminį darbo vietoje.

### c) Platininė palaikymo paslauga

Jeigu įsigijote platininę palaikymo paslaugą, jums darbo vietoje teikiamos paslaugos apima Auksines paslaugas darbo vietoje, standžiojo disko išsaugojimą (žr. skyrių „Papildomų paslaugų parinktys“) ir prieigą prie verslo palaikymo portalo.

## APRĖPIAMOS ŠALYS

### a) Vietinė paslauga darbo vietoje

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

### b) EMEA paslaugos darbo vietoje

Jeigu įsigijote EMEA paslaugą darbo vietoje, ji bus teikiama Airijoje, Austrijoje, Bahreine, Belgijoje, Čekijos Respublikoje, Danijoje, Egipte, Estijoje, Graikijoje, Ispanijoje, Italijoje, Izraelyje, Jordanijoje, Jungtinėje Karalystėje, Jungtiniuose Arabų Emyratuose, Kanalų salos, Katarė, Kroatijoje, Kuveite, Latvijoje, Lenkijoje, Libane, Lietuvoje, Liuksemburge, Nyderlanduose, Norvegijoje, Omane, Pietų Afrikoje, Portugalijoje, Prancūzijoje, Rumunijoje, Saudo Arabijoje, Slovėnijoje, Slovakijoje, Suomijoje, Švedijoje, Šveicarijoje, Turkijoje, Vengrijoje ir Vokietijoje.

Kitą darbo dieną darbo vietoje teikiamos remonto paslaugos priklauso nuo šių paslaugų lygio sutarčių:

Airijoje, Austrijoje, Belgijoje, Čekijos Respublikoje, Danijoje, Graikijoje, Ispanijoje, Italijoje, Izraelyje, Jungtinėje Karalystėje, Lenkijoje, Liuksemburge, Nyderlanduose, Norvegijoje, Portugalijoje, Prancūzijoje, Rumunijoje, Slovakijoje, Suomijoje, Švedijoje, Šveicarijoje, Vengrijoje ir Vokietijoje paslauga kitą darbo dieną teikiama iki 100 km spinduliu nuo didžiųjų miestų.

Estijoje, Kanalų salos, Kroatijoje, Latvijoje, Lietuvoje ir Slovėnijoje paslauga darbo vietoje suteikiama per tris darbo dienas ir ji teikiama iki 50 km spinduliu nuo didžiųjų miestų. Jeigu paslauga užsakoma gaminiams, esantiems didesniu

nei 50 km atstumu, paslauga bus vykdoma pagal galimybes, atsižvelgiant į vietą ir tai, ar nereikia laukti atsarginių dalių.

Bahreine, Egipte, Jordanijoje, Kuveite, Libane, Omane, Katare, Saudo Arabijoje, Pietų Afrikoje, Turkijoje ir Jungtiniuose Arabų Emyratuose paslauga darbo vietoje bus vykdoma pagal galimybes, atsižvelgiant į vietą ir tai, ar nereikia laukti atsarginių dalių.

### c) Tarptautinė paslauga darbo vietoje

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

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

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

Tarptautinė paslauga darbo vietoje teikiama tik „Dynabook“ gaminiais „Tecra“ ir „Portégé“.

## PASLAUGOS ĮSIGIJIMAS

Norėdami įsigyti paslaugą, kreipkitės į savo vietinį įgaliotąjį paslaugų teikėją arba „Dynabook“ pagalbos centrą, kurio darbo valandos darbo dienomis yra nuo 9 iki 17 val. vietos laiku, išskyrus valstybines šventes. Naujausius kontaktinius duomenis rasite:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Mūsų pagalbos centrų atstovai yra išmokyti ir sertifikuoti diagnozuoti bet kokias aparatūros problemas ir pasiūlyti sparčiausią būdą suremontuoti jūsų „Dynabook“ 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 „Dynabook“ 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 darbo vietoje reikalingas remontas, „Dynabook“ atsiųs sertifikuotą techninį darbuotoją į jūsų darbo vietą iki kitos darbo dienos pabaigos, jeigu nereikės laukti atsarginių dalių ir vadovaujantis paslaugų lygio sutartimi, kuri minima skyriuje „Aprėpiamos šalys“. Paslaugų lygis priklauso nuo reagavimo laiko ir gali skirtis atsižvelgiant į vietą, taip pat jis nėra garantuojamas.

Baterijos priskiriamos pavojingoms prekėms, todėl joms taikomi specialūs gabenimo reikalavimai. Dėl šios priežasties atsakymo kitą darbo dieną paslaugos lygis baterijoms netaikomas.

„Dynabook“, 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 „Dynabook“ gaminį į įgaliotąjį „Dynabook“ techninės priežiūros centrą dėl garantinės pretenzijos, būtina sukurti visų duomenų atsarginę kopiją. Pašalinkite visus konfidencialius, privačius ar asmeninius duomenis ir informaciją.

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

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

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

## DALYS IR MEDŽIAGOS

Visu paslaugos galiojimo laikotarpiu „Dynabook“ privalo nemokamai savo nuožiūra suremontuoti arba pakeisti gaminį ar jo detales, kurioms galioja standartinė garantija, išskyrus akumuliatorių, 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“.

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

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

## PASLAUGOS APRIBOJIMAI

Ši paslauga taikoma tik dalims ir darbui, netaikoma gedimui ar defektui, atsiradusiam dėl išorinės priežasties, atsitiktinio pažeidimo, netinkamo naudojimo, nusidėvėjimo, virusų, ne „Dynabook“ dalių ar programinės įrangos naudojimo, pakeitimų, pritaikymų, netinkamo diegimo, netinkamos techninės priežiūros, remonto ar programinės įrangos arba aplaidumo.

Ši paslauga netaikoma jokiai programinei įrangai. Jei produkto remontas atliekamas dėl priežasčių, kurioms netaikoma ši paslauga, „Dynabook“ pasilieka teisę reikalauti iš kliento sumokėti už dalis, darbą ir išlaidas.

Ši paslauga ir standartinė garantija nustoja galioti, jei gaminio ar jo dalies gedimas atsirado dėl techninės pagalbos, priežiūros ar remonto, atlikto ne įgaliotojo „Dynabook“ prekybos atstovo ar įgaliotojo techninės pagalbos paslaugų teikėjo, arba jei gaminio ar dalies etiketės ar serijos numeriai pakeisti arba neaiškiai matomi.

Jeigu aparatūros gedimas atsirado prieš užsisakant šią paslaugą, jam ši paslauga netaikoma.

Priedams ši paslauga netaikoma, nebent jūsų įsigyta paslauga apima ir „Dynabook“ prijungiamuosius įrenginius. Tokiu atveju žiūrėkite papildomas sąlygas, nurodytas skyriuje „Papildomų paslaugų parinktys“. Sugedus kreipkitės į vietinį „Dynabook“ prekybos atstovą.

Nors dėl savo patirties mūsų technikai gali ištaisyti beveik bet kokį defektą apsilankę vietoje, gali pasitaikyti, kad dėl sudėtingų defektų arba dėl kitų priežasčių „Dynabook“ gaminio nebus galima pataisyti vietoje. Tokiu atveju „Dynabook“ pasilieka teisę pasiimti įrenginį sutaisyti ir grąžinti jį iš karto, kai tik bus pašalinta problema. Atsižvelgiant į kai kurių modelių ypatybes, tam tikrus remonto darbus gali būti būtina atlikti dirbtuvėse; jei remonto darbams atlikti yra būtina dirbtuvių aplinka, užtikrinanti galimybę atlikti visus darbus, „Dynabook“ pasilieka teisę taikyti paėmimo ir grąžinimo paslaugą.

Daugiau informacijos apie garantijos išimtis rasite su gaminiumi gautose standartinės garantijos sąlygose ir nuostatose.

## PAPILDOMŲ PASLAUGŲ PARINKTYS

Jeigu jūs pasirinkote vieną ar daugiau šių papildomų paslaugų parinkčių, taikomos šios sąlygos:

### a) Standžiojo disko / puslaidininkio disko išsaugojimas

Atsižvelgiant į paslaugos darbo vietoje, kuriai įsigijote standžiojo disko / puslaidininkio disko (HDD / SSD) išsaugojimo paslaugos parinktį, trukmę, jūs galėsite pasilikti sugadintą HDD arba SSD diską, jeigu jį tektų pakeisti paslaugos laikotarpiu. HDD arba SSD diskas liks jūsų nuosavybe, bet jam paskui nebebus taikomas joks palaikymas. Visi papildomi gaminiai ir komponentai, taip pat papildomas pagal garantiją pakeistas standusis diskas arba puslaidininkis diskas tampa „Dynabook“ nuosavybe.

Atšaukus gaminį, kuriame yra standusis diskas arba puslaidininkis diskas, ši paslauga negalioja ir HDD arba SSD diską turite grąžinti bendrovei „Dynabook“.

### b) Akumulatoriaus keitimo paslauga

Atsižvelgiant į paslaugos darbo vietoje, kuriai įsigijote akumulatoriaus keitimo paslaugos parinktį, trukmę, atitinkamai pratęsiama ir jūsų akumulatoriaus garantija. Šiuo laikotarpiu jūs galite pasinaudoti viena akumulatoriaus keitimo paslauga pasibaigus standartinei jūsų akumulatoriaus garantijai.

Ši paslauga teikiama tik tokiu atveju, jeigu akumulatoriaus talpa yra mažesnė nei 50 %. Prieš pateikdami paslaugos paraišką, turite atsisųsti, įdiegti ir paleisti „Dynabook“ pateikiamą diagnostikos priemonę, kuri nustatys likusią akumulatoriaus talpą.

Jūsų „Dynabook“ 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) Prijungiamieji įrenginiai

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

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



# DYNABOOK HELYSZÍNI SZOLGÁLTATÁS A KÖVETKEZŐ MUNKANAPON TÖRTÉNŐ KISZÁLLÁSSAL

## A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

A jelen, a következő munkanapon történő kiszállással biztosított helyszíni szolgáltatás egy kizárólag hardverekhez elérhető javítási szolgáltatás, amelynek részeként a Dynabook telefonon megállapítja, hogy milyen meghibásodás áll fenn az Ön Dynabook-hardverével. Amennyiben javítás szükséges, a Dynabook – az alkatrészek rendelkezésre állásától és a szerződés „A szolgáltatás érvényessége országok szerint” szakaszában szereplő szolgáltatásisintzintől függően – a következő munkanap végéig kiküldi minősített szakemberét az Ön címére.

A következő munkanap mint válaszdó a probléma ügyfélszolgálaton történő bejelentése és a Dynabook 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 Dynabook ügyfélszolgálatánál.

A szolgáltatás a Dynabook Tecra, Portégé és egyes Satellite Pro laptopokra (a továbbiakban: termékek) érvényes.

A jelen szolgáltatás a Dynabook-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, a Közel-Keleten és Afrikában (a továbbiakban „EMEA régió”) vásárolt Dynabook-termékekhez vehető igénybe. A szolgáltatásról a következő címen talál bővebb információt:

[hu.dynabook.com/services](http://hu.dynabook.com/services)

A jelen szolgáltatás a tulajdonos törvényben biztosított jogait nem érinti.

## REGISZTRÁCIÓ ÉS A SZOLGÁLTATÁS AKTIVÁLÁSA

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

[hu.dynabook.com/registration](http://hu.dynabook.com/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 Dynabook 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 igénybevételére.

A szolgáltatás csak arra a Dynabook-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 Dynabook leszállítja Önnek a cseréhez szükséges szervizalkatrészt és dokumentációt. A Dynabook kérésére az eredeti alkatrészt vissza kell juttatni a Dynabook. Ennek költségét a Dynabook viseli.

## A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

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

### a) Ezüst szintű helyszíni szolgáltatás

Ha Ön megvásárolta az ezüst fokozatú, következő munkanapon történő kiszállással biztosított helyszíni szervizelést, akkor a Dynabook hivatalos szakembere csak akkor száll ki a hibás termék helyszíni javítására, ha a javításhoz speciális szoftvereszközökre és/vagy a szabad piacon nem kapható speciális gyártói eszközökre és/vagy a vevő által cserélhető egység dokumentációja segítségével nem könnyen cserélhető alkatrészekre van szükség. Ha a javítást Ön saját maga is el tudja végezni az egység vevő általi cseréjének folyamatán keresztül, a Dynabook hivatalos szakembere nem fog helyszíni szervizelésre kiszállni.

### b) Arany szintű helyszíni szolgáltatás

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

### c) Platina fokozatú támogatási szolgáltatás

Ha Ön Platina fokozatú támogatási szolgáltatást vásárolt, a helyszíni szervizszolgáltatásban az Arany fokozat szolgáltatásai szerepelnek, köztük a merevlemez megtartása (lásd a „További szolgáltatási lehetőségek” szakaszt), valamint hozzáférést kap az üzleti támogatási portálhoz.

## A SZOLGÁLTATÁS ÉRVÉNYESSÉGE ORSZÁGOK SZERINT

### a) Helyszíni javítás

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

### b) EMEA helyszíni szolgáltatás

Ha az EMEA régióban érvényes helyszíni szolgáltatást vásárolt, az a következő országok területén vehető igénybe: Ausztria, Bahrein, Belgium, Csatorna-szigetek, Cseh Köztársaság, Dánia, Dél-afrikai Köztársaság, Egyesült Arab Emírségek, Egyesült Királyság, Egyiptom, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Izrael, Jordánia, Katar, Kuvait, Lengyelország, Lettország, Libanon, Litvánia, Luxemburg, Magyarország, Németország, Norvégia, Olaszország, Omán, Portugália, Románia, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szaúd-Arábia, Szlovákia, Szlovénia és Törökország.

A következő munkanapon történő kiszállással biztosított helyszíni szolgáltatás vonatkozásában a következő szolgáltatásisínt-szerződések irányadóak:

A következő munkanapon történő kiszállással biztosított helyszíni szolgáltatás Ausztria, Belgium, a Cseh Köztársaság, Dánia, az Egyesült Királyság, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Izrael, Írország, Lengyelország, Luxemburg, Magyarország, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Svájc, Svédország és Szlovákia területén, a nagyobb városok száz kilométeres körzetében érhető el.

Csatorna-szigetek, Észtország, Horvátország, Lettország, Litvánia és Szlovénia területén a helyszíni javítási szolgáltatást három munkanapon belül biztosítjuk nagyvárosok 50 kilométeres körzetében. Az 50 kilométeres körzeten kívül a Dynabook lehetőségeihez mérten, a pontos hely és az alkatrészek rendelkezésre állásának függvényében igyekszik biztosítani a szolgáltatást.

Bahrein, a Dél-Afrikai Köztársaság, az Egyesült Arab Emírségek, Egyiptom, Jordánia, Katar, Kuwait, Libanon, Omán, Szaúd-Arábia és Törökország területén a Dynabook lehetőségeihez mérten, a pontos hely és az alkatrészek rendelkezésre állásának függvényében igyekszik biztosítani a helyszíni javítási szolgáltatást.

### c) Nemzetközi helyszíni javítás

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

[dynabook.us/ios](https://dynabook.us/ios)

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

A nemzetközi helyszíni javítási szolgáltatás kizárólag Dynabook Tecra- és Portégé-termékekre érvényes.

## A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

A szolgáltatás igénybevételéhez lépjen kapcsolatba a Dynabook helyi hivatalos márkaszervizével vagy a Dynabook ügyfélszolgálatával, amely – a munkaszüneti napok kivételével – minden nap helyi idő szerint reggel 9 és délután 5 óra között tart nyitva. A legfrissebb kapcsolatfelvételi információkat a következő webhelyen találja:

[emea.dynabook.com/asp-locator](https://emea.dynabook.com/asp-locator)

A Dynabook ügyfélszolgálatának munkatársai megfelelően képzettek és megfelelő szakképesítéssel rendelkeznek ahhoz, hogy diagnosztizálják a hardverhibákat, és megtalálják a leggyorsabb javítási lehetőséget a Dynabook-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 Dynabook rendszerű termék is; a hívás során meg kell adnia a Dynabook-termék hátlapján feltüntetett sorozatszámot és típusszámot.

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

Amennyiben helyszíni javítás szükséges, a Dynabook – az alkatrészek rendelkezésre állásától és a szerződés „A szolgáltatás érvényessége országok szerint” szakaszában szereplő szolgáltatásiszíntől függően – a következő munkanap végéig kiküldi minősített szakemberét az Ön címére. A szolgáltatási szintek kitzött válaszidők, amelyek a pontos hely függvényében változhatnak, és nem garantáltak.

Az akkumulátorok veszélyes áruknak minősülnek, ezért speciális szállítási követelmények vonatkoznak rájuk. Ebből eredően az akkumulátorok cseréjére nem érvényes a következő munkanapi válaszütemű szolgáltatási szint.

Bármely szolgáltatási igény elfogadása előtt a Dynabook, 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 Dynabook hivatalos márkaszervizéhez, gondoskodjon arról, hogy a Dynabook-terméken tárolt összes adatról készüljön biztonsági másolat. Távolítson el a termékről minden bizalmas, szerzői jogvédelem alá tartozó vagy személyes adatot és információt.

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

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

A Dynabook 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 Dynabook a szolgáltatás teljes időtartama alatt, saját döntése szerint díjmentesen megjavítja vagy kicseréli a terméket, illetve új vagy gyárilag felújított alkatrésze 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 akkumulátorcseré-szolgáltatási lehetőséget is. Részletes leírás 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 Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook fenntartja a jogot, hogy díjat számítson 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 Dynabook 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 Dynabook dokkolóeszközökre is kiterjed. Ez esetben a „További szolgáltatási lehetőségek” szakaszban említett kiegészítő feltételek és kikötések tartalmaznak további információt. Meghibásodás esetén forduljon a Dynabook helyi viszonteladójához.

Jóllehet szakembereink képzettsége lehetővé teszi szinte minden hiba kijavítását egyetlen helyszíni látogatás során, bizonyos esetekben előfordulhat, hogy a Dynabook-termék helyszínen való javítása nem végezhető el összetett probléma vagy egyéb okok miatt. Ilyen esetben a Dynabook fenntartja a jogot a készülék elvitelére annak javítása céljából, melyet a javítást követően a lehető leghamarabb visszaszolgáltat. Egyes modellek természetéből eredően bizonyos javításokhoz kontrollált műhelybeli környezet is szükséges. Arra az esetre, ha a javítás teljes elvégzéséhez kontrollált műhelybeli környezet szükséges, a Dynabook fenntartja magának a jogot arra, hogy el- és visszaszállítási javítást hajtson végre.

A jótállási feltételekre vonatkozó kivételekről a normál jótállásnak a termékhez mellékelte 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) Merevlemez-/SSD-meghajtó megtartása

Annak a helyszíni szolgáltatásnak az időtartamától függően, amelyhez megvásárolta a Merevlemez/SSD-meghajtó megtartása opcionális szolgáltatást, Ön jogosult megtartani a meghibásodott merevlemez/SSD-meghajtót, ha az cseréire szorul a szolgáltatás időtartama alatt. A merevlemez- vagy SSD-meghajtó az Ön tulajdonában marad, de ezt követően semmilyen további támogatásra nem jogosult. A jótállás keretében kicserélt további termékek és alkatrészek (a további merevlemez vagy SSD-meghajtókat is beleértve) a Dynabook tulajdonába mennek át.

Amennyiben a merevlemez- vagy SSD-meghajtóra termékviszahívás vonatkozik, a jelen szolgáltatás nem érvényes a merevlemez- vagy SSD-meghajtóra, és azt vissza kell juttatni a Dynabook.

### 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 akkumulátorcsere-re 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 Dynabook által biztosított diagnosztikai eszközt a fennmaradó akkumulátorkapacitás meghatározásához.

Terméke átvételét követően a Dynabook 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) 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 Dynabook kérésére a meghibásodott dokkolóeszközt a Dynabook költségén vissza kell juttatni. Ha a meghibásodott dokkolóeszköz nem érkezik meg tizenöt (15) munkanapon belül azt követően, hogy Ön megkapta az új vagy felújított dokkolóeszközt, Ön köteles a csereként kapott dokkolóeszköz kiskereskedelmi árát megtéríteni.

# DYNABOOK 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 Dynabook hardware te bepalen. Als reparatie nodig is, stuurt Dynabook een door Dynabook gecertificeerde technicus naar uw locatie, meestal in de loop van de volgende werkdag, afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen en Servicenniveau-overeenkomsten vermeld onder Landelijke dekking.

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 Dynabook 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 Dynabook Servicelijn.

Deze service geldt voor Dynabook Tecra, Portégé en bepaalde Satellite Pro laptops (hierna producten genoemd).

Deze service breidt de standaardgarantie van uw Dynabook 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 garantievooraarden en krijgen de overhand als er sprake is van een conflict.

Deze service is alleen beschikbaar voor Dynabook producten aangeschaft in Europa, het Midden-Oosten en Afrika (hierna EMEA genoemd). Meer informatie over de service is te vinden op:

[nl.dynabook.com/services](https://nl.dynabook.com/services)

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 Dynabook 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:

[nl.dynabook.com/registration](https://nl.dynabook.com/registration)

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 Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook zowel het onderdeel als de

documentatie voor het vervangingsproces naar u toe. Op verzoek van Dynabook moet het oorspronkelijke onderdeel worden teruggestuurd naar Dynabook. Dit gebeurt op kosten van Dynabook.

## 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 reparatieservice met respons op de volgende werkdag hebt aangeschaft, wordt alleen een door Dynabook gecertificeerde technicus gestuurd om het defecte product op uw locatie te repareren als voor de reparatie gespecialiseerde softwaretools en/of gespecialiseerd gereedschap van de fabrikant nodig zijn die niet op de vrije markt verkrijgbaar zijn en/of onderdelen die niet eenvoudig kunnen worden vervangen met CRU-documentatie. Als de reparatie door uzelf kan worden uitgevoerd via een CRU-proces, wordt er geen door Dynabook gecertificeerde technicus gestuurd voor service op uw locatie.

### 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 Dynabook een door Dynabook gecertificeerde technicus om het defecte product op uw locatie te repareren.

### c) Platinum ondersteuningsdienst

Als u de Platinum ondersteuningsdienst hebt aangeschaft, omvat uw on-site service de Gold on-site service inclusief Behoud van harde schijf (zie "Extra Serviceopties") en toegang tot de Business Support Portal.

## 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) EMEA on-site service

Als u een EMEA on-site service hebt aangeschaft, is deze beschikbaar in Bahrein, België, Denemarken, Duitsland, Egypte, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Israël, Italië, Jordanië, Kanaaleilanden, Koeweit, Kroatië, Letland, Libanon, Litouwen, Luxemburg, Nederland, Noorwegen, Oman, Oostenrijk, Polen, Portugal, Qatar, Roemenië, Saoedi-Arabië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Turkije, de Verenigde Arabische Emiraten, het Verenigd Koninkrijk, Zuid-Afrika, Zweden en Zwitserland.

On-site reparatieservice met respons op de volgende werkdag is afhankelijk van de volgende Servicenniveau-overeenkomsten:

Respons op de volgende werkdag is beschikbaar in België, Denemarken, Duitsland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Israël, Luxemburg, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, het Verenigd Koninkrijk, Zweden en Zwitserland binnen een straal van 100 km van een grote stad.

In Kanaaleilanden, Kroatië, Estland, Letland, Litouwen en Slovenië wordt de On-site reparatieservice uitgevoerd uiterlijk op de derde werkdag 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, afhankelijk van de locatie en de beschikbaarheid van onderdelen.

In Bahrein, Egypte, Jordanië, Koeweit, Libanon, Oman, Qatar, Saoedi-Arabië, Zuid-Afrika, Turkije en de Verenigde Arabische Emiraten wordt de On-site reparatieservice zo spoedig mogelijk verleend, afhankelijk van de locatie en de beschikbaarheid van onderdelen.

### c) 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:

---

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

---

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

De Internationale on-site service geldt alleen voor de Dynabook Tecra en Portégé.

## VERKRIJGEN VAN SERVICE

Om gebruik te maken van de service kunt u contact opnemen met een geautoriseerde serviceprovider bij u in de buurt of de Dynabook Servicelijn, die bereikbaar is op werkdagen van 9 uur tot 17 uur, behalve op feestdagen. De meest recente contactgegevens vindt u op:

---

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

---

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 Dynabook 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 Dynabook systeem bij de hand en zorg ervoor dat u het serienummer en het modelnummer kunt verstrekken, die u vindt aan de achterkant van uw Dynabook 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 Dynabook een gecertificeerde technicus naar uw locatie in de loop van de volgende werkdag, afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen en Serviceniveau-overeenkomsten vermeld onder Landelijke dekking. Het serviceniveau geeft de beoogde tijd aan waarbinnen service wordt verleend en kan afhankelijk van de locatie verschillen en wordt niet gegarandeerd.

Accu's zijn geclassificeerd als gevaarlijke goederen en zijn onderhevig aan specifieke verzendvereisten. Het serviceniveau met respons op de volgende werkdag is daarom niet van toepassing op het vervangen van accu's.

Dynabook 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 Dynabook product vóór het uitvoeren van de on-site reparatie of voordat u het product terugbrengt of opstuurt naar een door Dynabook geautoriseerde serviceprovider in verband met een garantiereclaim. Verwijder alle vertrouwelijke, bedrijfs- of persoonlijke gegevens.

Dynabook 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.

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

Dynabook 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

Dynabook 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 Dynabook.

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 storingen 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 Dynabook, 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 Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook-dealer in uw regio.

Hoewel onze ervaren technici bijna elk defect binnen één bezoek kunnen verhelpen, is het mogelijk dat uw Dynabook product niet ter plaatse kan worden hersteld als gevolg van een ingewikkeld defect of om andere redenen. In dat geval behoudt Dynabook zich het recht voor om het apparaat voor reparatie mee te nemen en het naar u terug te sturen zodra het probleem is opgelost. Vanwege de aard van sommige modellen is voor bepaalde reparaties ook een gecontroleerde werkplaatsomgeving vereist. Als een gecontroleerde werkplaatsomgeving nodig is om een reparatie volledig uit te voeren, behoudt Dynabook zich het recht voor om een ophaal- en terugbrengservice uit te voeren.

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/Solid State Drive

Afhankelijk van de duur van de On-site service waarvoor u de optie Behoud van harde schijf/Solid State Drive (HDD/SSD) hebt aangeschaft, hebt u recht op het behoud van de defecte HDD of SSD, indien deze moet worden vervangen binnen de servicetermijn. De HDD of SSD blijft uw eigendom, maar komt niet in aanmerking voor verdere ondersteuning. Alle bijkomende producten en onderdelen, evenals extra harde schijven of solid state drives die onder garantie worden vervangen, worden het eigendom van Dynabook.

Als er sprake is van een terugroepactie voor de harde schijf of solid state drive, valt de HDD of SSD niet langer onder deze service en moet deze worden teruggestuurd naar Dynabook.

### 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 Dynabook aangeboden diagnostisch hulpprogramma downloaden, installeren en uitvoeren om de resterende accucapaciteit te bepalen.

De door Dynabook 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) 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 Dynabook moet het defecte dockingapparaat op kosten van Dynabook worden teruggestuurd naar Dynabook. In het geval dat het defecte dockingapparaat niet door Dynabook 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.

# DYNABOOK-SVARTJENESTE PÅ STEDET NESTE VIRKEDAG

## TJENESTEBESKRIVELSE

På stedet-tjenesten med respons neste virkedag gjelder bare for maskinvare og inkluderer en telefondiagnose for å fastslå hva feilen med Dynabook-produktet ditt består i. Hvis reparasjon skulle bli nødvendig, vil Dynabook sende ut en Dynabook-sertifisert reparatør til stedet der du befinner deg, vanligvis innen slutten av neste virkedag, med forbehold for deletilgjengelighet og tjenestenivåavtalene som er nevnt i avsnittet «Dekning for land».

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

Denne tjenesten gjelder for bærbare datamaskiner som Dynabook Tecra, Portégé og utvalgte Satellite Pro bærbare datamaskiner (heretter kalt produkter).

Denne tjenesten oppgraderer standardgarantien for Dynabook-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.

Denne tjenesten er kun tilgjengelig for Dynabook-produkter som er kjøpt i Europa, Midtøsten og Afrika (heretter kalt EMEA). Du finner flere opplysninger om tjenestene her:

[no.dynabook.com/services](https://no.dynabook.com/services)

Denne tjenesten påvirker ikke dine lovfestede rettigheter.

## REGISTRERING OG TJENESTEAKTIVERING

Denne tjenesten gjelder bare hvis den er kjøpt i løpet av 90 dager etter anskaffelsen av Dynabook-produktet, og den må aktiveres i løpet av 30 dager etter innkjøp. For å kunne aktivere tjenesten må du registrere produktet via følgende nettsted:

[no.dynabook.com/registration](https://no.dynabook.com/registration)

Vær klar til å oppgi informasjon om denne tjenesten, produktet og brukerdata for å registrere deg.

Hvis produktet ditt ikke er registrert på det tidspunktet du tar kontakt med Dynabooks kundestøtte vedrørende et tjenestekrav, kan det være at svartjenesten for neste virkedag ikke gjelder.

Når registreringen er fullført, vil du motta en bekreftelse via e-post og være berettiget til denne tjenesten.

Denne tjenesten er kun gyldig for Dynabook-produktet som den er registrert for.

## DELER SOM KAN BYTTES UT AV KUNDEN (CRU)

Noen deler og tilbehør er spesifikt utformet for at kunden enkelt skal kunne fjerne og bytte dem. Disse kalles CRU. Hvis kundekonsulenten gjennom ekstern feilsøking og diagnostisering finner at du kan utføre reparasjonen selv, vil Dynabook sende både delen og dokumentasjonen for utskiftningsprosessen

til deg. Hvis Dynabook ber om dette, skal den originale delen returneres til Dynabook. Utgiftene til dette dekkes av Dynabook.

## 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 solvpakken med service på bruksstedet neste virkedag, vil en sertifisert Dynabook-tekniker bare bli sendt ut for å reparere det defekte produktet lokalt hvis reparasjonen krever spesialprogramvareverktøy og/eller spesialproduserte verktøy som ikke er tilgjengelig på det frie markedet og/eller deler som ikke enkelt kan erstattes med CRU-dokumentasjon. Hvis reparasjonen kan utføres av deg selv via CRU-prosessen, vil det ikke sendes ut en sertifisert Dynabook-tekniker for service på bruksstedet.

### 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 Dynabooks kundestøtte sender da en Dynabook-sertifisert reparatør for å reparere det defekte produktet på stedet.

### c) Platina støttetjeneste

Hvis du har kjøpt en Platina støttetjeneste, er Gull på stedet-tjenesten inkludert. Denne inkluderer bibehold av harddisk (se «ytterligere tjenestealternativer») og tilgang til bedriftsstøtteportal.

## 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) EMEA på stedet-tjeneste

Hvis du har kjøpt en EMEA på stedet-tjeneste, er denne tilgjengelig i Bahrain, Belgia, Danmark, De forente arabiske emirater, Egypt, Estland, Finland, Frankrike, Hellas, Irland, Israel, Italia, Jordan, Kanaløyer, Kroatia, Kuwait, Latvia, Libanon, Litauen, Luxembourg, Nederland, Norge, Polen, Portugal, Qatar, Romania, Saudi-Arabia, Slovakia, Slovenia, Sør-Afrika, Spania, Storbritannia, Sveits, Sverige, Tsjekkia, Tyrkia, Tyskland, Ungarn og Østerrike.

På stedet-tjenesten med respons neste virkedag er underlagt følgende tjenestenivåavtaler:

Respons neste virkedag er tilgjengelig i Belgia, Danmark, Finland, Frankrike, Hellas, Irland, Israel, Italia, Luxembourg, Nederland, Norge, Polen, Portugal, Romania, Slovakia, Spania, Storbritannia, Sveits, Sverige, Tsjekkia, Tyskland, Ungarn og Østerrike innenfor en radius på 100 km fra en større by.

I Estland, Kanaløyer, Kroatia, Latvia, Litauen og Slovenia vil reparasjon på stedet-tjenesten bli utført innen den tredje virkedagen innenfor en radius på 50 km fra en større by. Hvis det genereres en servicehenvendelse for et produkt som befinner seg utenfor radiusen på 50 km, tilbys tjenesten etter beste evne, avhengig av beliggenhet og deletilgjengelighet.

I Bahrain, De forente arabiske emirater, Egypt, Jordan, Kuwait, Libanon, Oman, Qatar, Saudi-Arabia, Sør-Afrika og Tyrkia tilbys reparasjon på stedet-tjenesten etter beste evne, avhengig av beliggenhet og deletilgjengelighet.

### c) 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:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

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

Den internasjonale på stedet-tjenesten gjelder bare for Dynabook Tecra og Portégé.

### FÅ SERVICE

For å få utført tjenester tar du kontakt med den lokale autoriserte tjenesteleverandøren eller Dynabooks kundestøtte, som er åpent hverdager mellom 9.00 og 17.00 lokal tid, med unntak av helligdager. Du finner den mest oppdaterte kontaktinformasjonen her:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Våre kundekonsulenter har blitt opplært og sertifisert til å diagnostisere alle maskinvareproblemer og foreslå raskeste reparasjonsmetode for Dynabook-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 Dynabook-systemet, og at du er klar til å oppgi serienummeret og modellnummeret som du finner på baksiden av Dynabook-produktet.

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

Hvis reparasjon på stedet skulle bli nødvendig, vil Dynabook sende ut en sertifisert reparatør til stedet der du befinner deg, innen slutten av neste virkedag, med forbehold for deletilgjengelighet og tjenestenivåavtalene som er nevnt i avsnittet «Dekning for land». Tjenestenivåene representerer mål for responstid, kan variere avhengig av beliggenhet og er ikke garantert.

Batterier er klassifisert som farlig gods og er underlagt spesifikke forsendelseskrav. Tjenestenivået med responstid neste arbeidsdag gjelder derfor ikke bytte av batterier.

Dynabook, 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 Dynabook-produktet er sikkerhetskopiert før reparasjonen på stedet utføres, eller før du returnerer datamaskinen til den Dynabook- autoriserte tjenesteleverandøren i forbindelse med et garantikrav. Fjern konfidensielle, eiendomsbeskyttede og personlige data og opplysninger.

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

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

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

### DELER OG MATERIALER

Dynabook 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 batterutsiftning. 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 Dynabooks 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 Dynabook, 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 Dynabook 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 Dynabook-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 Dynabooks dokkingenheter. Se i tilfelle tilleggsvilkårene som står i avsnittet Tilleggstjenester. Kontakt din lokale Dynabook-forhandler hvis det skulle oppstå feil.

Takket være vår brede erfaring vil teknikerne våre være i stand til å rette opp de aller fleste feil i løpet av et besøk på stedet. I enkelte tilfeller kan det imidlertid hende at Dynabook-produktet ikke kan repareres på stedet på grunn av komplekse feil eller andre årsaker. I slike tilfeller forbeholder Dynabook seg retten til å ta enheten inn til reparasjon for deretter å sende den tilbake til deg så snart problemet er løst. På grunn av enkelte modellens karakter vil visse reparasjoner også kreve et verkstedbasert kontrollert miljø. Hvis et verkstedbasert kontrollert miljø er nødvendig for å sikre at en reparasjon kan utføres, forbeholder Dynabook seg retten seg retten til å utføre en hente- og returtjeneste.

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) Bibehold av harddisk/SSD

Avhengig av varigheten av på stedet-tjenesten der du samtidig har kjøpt tjenestealternativet Bibehold av harddisk/SSD, vil du ha rett til å beholde den defekte harddisken eller SSD-en dersom det skulle bli nødvendig å bytte den ut i løpet av tjenesteperioden. Harddisken eller SSD-en forblir din eiendom, men vil ikke kvalifisere for ytterligere brukerstøtte. Eventuelle tilleggsprodukter og -komponenter samt ekstra harddisker eller SSD-er som blir skiftet ut under garantien, blir Dynabooks eiendom.

Hvis harddisken eller SSD-en skulle bli omfattet av en produkttilbakekalling, vil denne tjenesten ikke lenger dekke harddisken eller SSD-en, og denne vil måtte returneres til Dynabook.

### 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 Dynabook for å fastslå gjenværende batterikapasitet.

Den Dynabook-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) Dokkingenheter

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

Ved krav om erstatning av en defekt dokkingenhet får du tilsendt en ny eller renovert dokkingenhet som har tilsvarende ytelse som nye produkter. På anmodning fra Dynabook må den defekte dokkingenheten returneres til Dynabook for Dynabooks regning. Hvis Dynabook ikke har mottatt den defekte dokkingenheten innen femten (15) arbeidsdager etter at du har mottatt ny eller renovert dokkingenhet, belastes du for butikkprisen av den erstatningsenheten.

# USŁUGA NAPRAWY NA MIEJSCU Z REAKCJĄ W NASTĘPNYM DNIU ROBOCZYM DYNABOOK ON-SITE NEXT BUSINESS DAY RESPONSE SERVICE

## OPIS USŁUGI

Usługa naprawy na miejscu z reakcją w następnym dniu roboczym On-site Repair Next Business Day Response jest wykonywana wyłącznie w formie naprawy urządzeń i obejmuje diagnostykę przez telefon mającą na celu ustalenie natury usterki w urządzeniu marki Dynabook. Jeśli naprawa produktu okaże się konieczna, firma Dynabook wyśle swojego certyfikowanego specjalistę do siedziby klienta zazwyczaj do końca następnego dnia roboczego, w zależności od dostępności części oraz warunków Umowy o poziom usług (Service Level Agreement, SLA) wspomnianych w sekcji „Kraje objęte usługą”.

Czas reakcji „następny dzień roboczy” oznacza czas od zarejestrowania powiadomienia o problemie przez centrum pomocy do momentu, kiedy certyfikowany specjalista firmy Dynabook dociera na miejsce. Uwaga: aby można było skorzystać z usługi z czasem reakcji w następnym dniu roboczym, zgłoszenie należy zarejestrować w Centrum pomocy technicznej firmy Dynabook przed godziną 15:00 czasu miejscowego.

Ta usługa jest dostępna w przypadku laptopów Tecra, Portégé i wybranych modeli Satellite Pro marki Dynabook (dalej nazywanych produktami).

Ta usługa rozszerza gwarancję standardową na produkt firmy Dynabook w kwestii określonego czasu trwania, poziomu reakcji lub zawartości usługi. Te warunki stanowią więc dodatek do warunków gwarancji standardowej i w razie sprzeczności są rozstrzygające.

Usługa jest dostępna wyłącznie w przypadku produktów firmy Dynabook zakupionych w regionie Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki (dalej nazywanym regionem EMEA). Więcej informacji na temat usługi można znaleźć na stronie:

[pl.dynabook.com/services](http://pl.dynabook.com/services)

Ta usługa nie wpływa na prawa ustawowe klienta.

## REJESTRACJA I AKTYWACJA USŁUGI

Ta usługa jest ważna tylko w przypadku zakupu jej w ciągu 90 dni od nabycia produktu firmy Dynabook i należy ją aktywować w ciągu 30 dni od zakupu. Aby aktywować tę usługę, należy zarejestrować produkt w następującej witrynie internetowej:

[pl.dynabook.com/registration](http://pl.dynabook.com/registration)

Podczas rejestracji konieczne będzie podanie informacji o tej usłudze i posiadanym produkcie oraz danych użytkownika, dlatego należy je wcześniej przygotować.

Jeśli w momencie kontaktowania się z Centrum pomocy technicznej firmy Dynabook w celu skorzystania z usługi produkt nie jest zarejestrowany, nie można skorzystać z usługi z czasem reakcji w następnym dniu roboczym.

Po przeprowadzeniu pomyślnej rejestracji klient otrzyma wiadomość e-mail z potwierdzeniem i uzyska prawo do korzystania z tej usługi.

Ta usługa obejmuje tylko ten produkt firmy Dynabook, dla którego została zarejestrowana.

## 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 Dynabook dostarczy mu zarówno część serwisową, jak i dokumentację procedury wymiany. Na życzenie firmy Dynabook należy zwrócić jej oryginalną część. Firma Dynabook 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 wykupienia usługi reakcji w następnym dniu roboczym Silver On-site Next Business Day Response zostanie wysłany certyfikowany specjalista firmy Dynabook w celu dokonania naprawy wadliwego produktu na miejscu, jeśli naprawa wymaga specjalistycznego oprogramowania i/lub specjalistycznych narzędzi producenta, które nie są dostępne na wolnym rynku i/lub części, których nie można łatwo wymienić, posługując się dokumentacją części nadających się do wymiany przez klienta (CRU). Jeśli naprawa może zostać dokonana samodzielnie zgodnie z procedurą CRU, firma Dynabook nie wyśle certyfikowanego specjalisty w celu realizacji usług serwisu na miejscu.

### 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 zamiennych, a wtedy Centrum pomocy technicznej firmy Dynabook wyśle certyfikowanego specjalistę firmy Dynabook w celu naprawienia wadliwego produktu na miejscu.

### c) Usługa pomocy technicznej Platinum

W przypadku wykupienia Usługi pomocy technicznej Platinum Usługa wykonywana na miejscu obejmuje świadczenia dostępne w ramach Usługi wykonywanej na miejscu „złotej”, w tym opcję zachowania dysku twardego (patrz „Opcje usług dodatkowych”) oraz dostęp do portalu Business Support Portal.

## KRAJE OBJĘTE USŁUGĄ

### a) Lokalna usługa naprawy na miejscu

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

## b) Usługa wykonywana na miejscu w regionie EMEA

W przypadku wykupienia Usługi wykonywanej na miejscu w regionie EMEA można z niej korzystać w następujących krajach: Arabia Saudyjska, Austria, Bahrajn, Belgia, Chorwacja, Czechy, Dania, Egipt, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Izrael, Jordania, Katar, Kuwejt, Liban, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Niemcy, Norwegia, Oman, Polska, Portugalia, RPA, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, Turcja, Węgry, Wielka Brytania, Wyspy Normandzkie, Włochy i Zjednoczone Emiraty Arabskie.

Usługa On-site Repair Next Business Day Response jest realizowana zależnie od warunków Umowy o poziom usług (SLA).

Reakcja w następnym dniu roboczym jest możliwa w promieniu 100 km od dużego miasta w następujących krajach: Austria, Belgia, Czechy, Dania, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Izrael, Luksemburg, Niemcy, Norwegia, Polska, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Szwajcaria, Szwecja, Węgry, Wielka Brytania i Włochy.

W Chorwacji, Estonii, Litwie, Łotwie, Słowenii i Wyspach Normandzkich usługa On-site Repair będzie wykonywana w terminie do trzeciego dnia roboczego w promieniu 50 km od dużego miasta. Jeśli zgłoszenie naprawy będzie dotyczyć produktu poza promieniem 50 km, usługa zostanie zrealizowana w możliwie najkrótszym czasie, zależnie od lokalizacji i dostępności części.

W Arabii Saudyjskiej, Bahrajnie, Egipcie, Jordanii, Katarze, Kuwejcie, Libanie, Omanie, Republice Południowej Afryki, Turcji i Zjednoczonych Emiratach Arabskich usługa On-site Repair będzie realizowana wedle możliwości i z dołożeniem wszelkich starań, zależnie od lokalizacji i dostępności części.

## c) Międzynarodowa usługa naprawy na miejscu

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

[dynabook.us/ios](https://dynabook.us/ios)

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

Międzynarodowa usługa napraw na miejscu International On-site dotyczy tylko laptopów Dynabook Tecra i Portégé.

## UZYSKIWANIE USŁUGI

Aby uzyskać usługę, należy skontaktować się z lokalnym autoryzowanym serwisem lub Centrum pomocy technicznej firmy Dynabook, które jest otwarte w dni robocze w godzinach od 9:00 do 17:00 czasu miejscowego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Najnowsze informacje kontaktowe można znaleźć tutaj:

[emea.dynabook.com/asp-locator](https://emea.dynabook.com/asp-locator)

Agenci centrum pomocy zostali przeszkoleni i mają certyfikaty w zakresie diagnozowania problemów ze sprzętem oraz sugerowania najszybszych sposobów naprawiania produktów firmy Dynabook. 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 Dynabook i być w stanie podać numer seryjny oraz numer modelu (umieszczone na spodzie produktu firmy Dynabook).

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

Jeśli naprawa na miejscu okaże się konieczna, firma Dynabook wyśle swojego certyfikowanego specjalistę do siedziby klienta do końca następnego dnia roboczego, w zależności od dostępności części oraz warunków Umowy o poziom usług (Service Level Agreement, SLA) wspomnianych w sekcji

„Kraje objęte usługą”. Poziomy usług są docelowymi czasami realizacji i mogą być różne, w zależności od lokalizacji, oraz nie są gwarantowane.

Akumulatory są klasyfikowane jako towary niebezpieczne i podlegają szczególnym wymogom dotyczącym transportu. Akumulatory są klasyfikowane jako towary niebezpieczne i podlegają szczególnym wymogom dotyczącym transportu.

Przed uznaniem prawa do skorzystania z usługi firma Dynabook, 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 Dynabook do autoryzowanego serwisu firmy Dynabook 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 Dynabook nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia ani utratę programów, danych czy nośników wymiennych. Nie odpowiada też za przywracanie ani ponowne instalowanie programów i danych.

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

Firma Dynabook 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 Dynabook, 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 Dynabook.

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 i oprogramowania firm innych niż Dynabook, 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 Dynabook 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 Dynabook, 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 Dynabook. 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 Dynabook.

Wprawdzie dzięki rozległemu doświadczeniu nasi technicy są w stanie usunąć niemal każdą usterkę w czasie jednej wizyty na miejscu, jednak może się zdarzyć, że naprawa danego produktu marki Dynabook na miejscu nie będzie możliwa w powodu skomplikowanej awarii bądź innych przyczyn. Na wypadek takiej sytuacji firma Dynabook zastrzega sobie prawo do zabrania urządzenia w celu dokonania naprawy i zobowiązuje się niezwłocznie je zwrócić po rozwiązaniu problemów. Ze względu na szczególną konstrukcję pewnych modeli niektóre naprawy można wykonać wyłącznie w środowisku kontrolowanym w punkcie serwisowym i na taką ewentualność firma Dynabook zastrzega sobie prawo do wykonania usługi odbioru i zwrotu produktu.

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 HDD lub SSD

W zależności od czasu trwania usługi On-site, w ramach której wykupiono usługę Hard Drive/Solid State Drive (HDD/SSD) Retention, klient będzie mieć prawo do zatrzymania wadliwego dysku HDD lub SSD, jeśli w okresie obowiązywania usługi wystąpi konieczność jego wymiany. Dysk HDD lub SSD pozostanie własnością klienta, ale nie będzie objęty dalszą pomocą techniczną. Wszelkie dodatkowe produkty i podzespoły, a także dodatkowe dyski HDD i SSD wymienione w ramach gwarancji staną się własnością firmy Dynabook.

Jeśli dysk HDD lub SSD zostanie objęty programem wycofania z rynku, usługi tej nie będzie można w jego przypadku zrealizować i dysk trzeba będzie zwrócić firmie Dynabook.

### 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 Dynabook narzędzie diagnostyczne, które ustali pozostałą pojemność akumulatorów.

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

### c) Urządzenia dokujące

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 również sprawne jak nowe produkty, urządzenie dokujące. Na prośbę firmy Dynabook należy jej zwrócić wadliwe urządzenie dokujące na jej koszt. Jeśli firma Dynabook 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.

# SERVIÇO DYNABOOK NO LOCAL COM RESPOSTA NO DIA ÚTIL SEGUINTE

## DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Este serviço no local de resposta no dia útil seguinte é um serviço de reparação de hardware e inclui um diagnóstico por telefone para determinar a falha no seu hardware Dynabook. Caso seja necessária uma reparação, a Dynabook enviará um técnico certificado da Dynabook ao local, normalmente até ao final do dia útil seguinte, em função da disponibilidade das peças e dos Contratos de Nível de Serviço mencionados na secção "Cobertura de países".

O tempo de resposta no dia útil seguinte é definido como o período entre a notificação do problema ao centro de atendimento e a chegada ao local do técnico certificado da Dynabook. Tenha em atenção que, para ser elegível para o serviço de reparação com resposta no dia útil seguinte, o pedido de assistência tem de ser registado no centro de atendimento Dynabook antes das 15h, hora local.

Este serviço aplica-se aos portáteis Dynabook Tecra e Portégé, assim como a portáteis Satellite Pro seleccionados (doravante denominados produtos).

Este serviço atualiza a garantia standard do seu produto Dynabook relativamente à duração, nível de resposta da assistência ou conteúdo da assistência especificados. Deste modo, estes termos e condições aplicam-se juntamente com os termos e condições da garantia standard e prevalecerão em caso de conflito.

Este serviço está disponível apenas para produtos Dynabook adquiridos na Europa, Médio Oriente e África (doravante designados EMEA). Para obter mais detalhes sobre o serviço, visite:

[pt.dynabook.com/services](http://pt.dynabook.com/services)

Este serviço não afeta os direitos legais do utilizador.

## REGISTO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

Este serviço é apenas válido quando adquirido nos 90 dias após a aquisição do produto Dynabook e tem de ser ativado nos 30 dias após a compra. Para ativar o serviço, tem de registar o produto através do seguinte Web site:

[pt.dynabook.com/registration](http://pt.dynabook.com/registration)

Esteja preparado para fornecer informações sobre este serviço, o produto e dados de utilizador para poder registar-se.

Se o seu produto não estiver registado quando contactar o centro de atendimento Dynabook para efetuar um pedido de assistência, o serviço de reparação com resposta no dia útil seguinte poderá não ser aplicável.

Após o registo com êxito, receberá uma mensagem de correio eletrónico de confirmação e poderá usufruir deste serviço.

Este serviço é apenas válido para o produto Dynabook registado.

## 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 Dynabook enviará a peça de substituição e a documentação necessárias para o processo de troca. Se for solicitado pela Dynabook, a peça original terá de ser devolvida à Dynabook. Este processo estará ao encargo da Dynabook.

## 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 comprado o Serviço de resposta Silver no dia útil seguinte no local, apenas será enviado um engenheiro certificado da dynabook para proceder à reparação do dispositivo defeituoso no local se a reparação necessitar de ferramentas de software especializadas e/ou ferramentas de fabricante especializadas não disponíveis no mercado livre e/ou peças que não podem ser facilmente substituídas por documentação CRU. Se a reparação puder ser efetuada por si através do processo CRU, não será enviado um engenheiro certificado da dynabook para o serviço no local.

### b) Gold – no local

Se tiver adquirido o serviço Gold no local com resposta no dia útil seguinte, pode recusar o envio de uma peça de substituição e o centro de atendimento Dynabook enviará um técnico certificado da Dynabook para reparar o produto com defeito no local.

### c) Serviço de suporte Platinum

Se adquiriu o serviço de suporte Platinum, o seu serviço de Reparação no local contém o serviço de Reparação no local Gold, incluindo a Retenção da unidade de disco rígido (consulte "Opções de Serviço Adicional") e acesso ao Business Support Portal.

## COBERTURA DE PAÍSES

### a) Serviço local de Reparação no local

Se adquiriu um serviço de reparação no local, este encontra-se apenas disponível no país onde foi adquirido.

### b) Serviço EMEA de Reparação no local

Se adquiriu um serviço EMEA de reparação no local, este está disponível na África do Sul, Alemanha, Arábia Saudita, Áustria, Barém, Bélgica, Catar, Croácia, Dinamarca, Egito, Emirados Árabes Unidos, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Ilhas do Canal, Irlanda, Israel, Itália, Jordânia, Koweit, Letónia, Líbano, Lituânia, Luxemburgo, Noruega, Omã, Países Baixos, Polónia, Portugal, Roménia, Reino Unido, República Checa, Suécia, Suíça e Turquia.

O serviço de reparação no local de resposta no dia útil seguinte está sujeito aos seguintes Contratos de Nível de Serviço:

A resposta no dia útil seguinte está disponível na Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Eslováquia, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Irlanda,

Israel, Itália, Luxemburgo, Noruega, Países Baixos, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Roménia, Suécia e Suíça, num raio de 100 km de uma grande cidade.

Na Croácia, Eslovénia, Estónia, Ilhas do Canal, Letónia e Lituânia, o serviço de reparação no local será realizado até ao terceiro dia útil seguinte, num raio de 50 km de uma grande cidade. Se um serviço solicitado for gerado para um produto que se encontre num raio superior a 50 km, será fornecido na base do melhor esforço, sujeito à localização e à disponibilidade das peças.

Na África do Sul, Arábia Saudita, Barém, Catar, Egito, Emirados Árabes Unidos, Jordânia, Koweit, Líbano, Omã e na Turquia, o serviço de reparação no local será fornecido na base do melhor esforço, sujeito à localização e à disponibilidade das peças.

### c) 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:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

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

O serviço no local internacional aplica-se apenas ao Dynabook Tecra e Portégé.

### OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Para obter o serviço, contacte o seu fornecedor de serviços autorizado ou o centro de atendimento Dynabook, que estará em funcionamento durante a semana entre as 9h e as 17h, hora local, excluindo feriados nacionais. Pode encontrar os contactos mais recentes em:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

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 Dynabook. 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 Dynabook e esteja pronto para fornecer os números de série e de modelo indicados na parte posterior do produto Dynabook.

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

Caso seja necessária uma reparação no local, a Dynabook enviará um técnico certificado ao local, até ao final do dia útil seguinte, em função da disponibilidade das peças e dos Contratos de Nível de Serviço mencionados na secção "Cobertura de países". Os níveis de serviço consistem em objetivos de tempo de resposta, poderão variar consoante a localização e não são garantidos.

As baterias são classificadas como mercadorias perigosas e estão sujeitas a requisitos de envio específicos. Por conseguinte, o nível de serviço de resposta no dia útil seguinte não se aplica à troca de baterias.

A Dynabook, respetivos revendedores e centros de assistência técnica autorizada Dynabook 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 Dynabook antes da realização da reparação no local ou antes de enviar o produto para um fornecedor de serviços autorizado

Dynabook mediante uma reclamação de garantia. Remova quaisquer dados e informações confidenciais, pessoais ou de propriedade.

A Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook procederá, segundo o seu arbitrio, 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 Dynabook.

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 Dynabook, 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 Dynabook 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 Dynabook, 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 Dynabook. Neste caso, consulte os termos e condições adicionais mencionados na secção "Opções de Serviço Adicional". Contacte o revendedor local da Dynabook em caso de qualquer falha.

Embora a nossa experiência permita que os nossos técnicos possam corrigir praticamente todos os problemas com uma visita ao local, podem ocorrer situações em que não seja possível reparar o seu produto Dynabook no local devido a problemas complexos ou outros motivos. Nestes casos, a Dynabook

reserva-se o direito de levar o dispositivo para reparação e devolvê-lo assim que o problema estiver resolvido. Devido à natureza de alguns modelos, determinadas reparações também necessitarão de um ambiente controlado numa oficina para serem realizadas na íntegra. Nestes casos, a Dynabook reserva-se o direito de efetuar um serviço de recolha e devolução.

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/unidade SSD

Dependendo da duração do Serviço no local ao abrigo do qual o cliente adquiriu a opção de Serviço de retenção da unidade de disco rígido (HDD)/ unidade SSD, o cliente terá direito a reter a unidade HDD ou SSD avariada, caso seja necessário substituí-la no período de assistência. A unidade HDD ou SSD 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 ou unidades SSD adicionais substituídas ao abrigo da garantia, tornar-se-ão propriedade da Dynabook.

Caso a unidade de disco rígido ou a unidade SSD seja sujeita a uma recolha de produto, este serviço já não irá abranger a unidade HDD ou SSD e esta terá de ser devolvida à Dynabook.

### b) Serviço de substituição da bateria

Consoante a duração da reparação no local ao abrigo da qual adquiriu a opção de Serviço de substituição da bateria, a garantia da bateria será prolongada em conformidade. Durante este período de tempo, tem direito a um pedido de substituição da bateria após a expiração da garantia standard da bateria.

Este serviço só é válido se a capacidade da bateria for inferior a 50%. Antes de efetuar o pedido de assistência, tem de transferir, instalar e executar uma ferramenta de diagnóstico fornecida pela Dynabook para determinar a capacidade da bateria restante.

O fornecedor de serviços autorizado Dynabook é obrigado a verificar a capacidade da bateria restante depois de receber o produto. Caso o fornecedor de serviços autorizado determine que a capacidade da bateria é superior a 50%, este reserva-se o direito de apresentar um preço pelas peças, mão-de-obra e despesas.

### c) Dispositivos de Ancoragem

Consoante a duração da reparação no local ao abrigo da qual adquiriu a opção de Serviço de Dispositivo de Ancoragem, a garantia do Dispositivo de Ancoragem será prolongada em conformidade.

Ao reclamar um Dispositivo de Ancoragem como defeituoso, ser-lhe-á enviado um Dispositivo de Ancoragem novo ou retificado que é igual aos novos produtos em termos de desempenho. Se solicitado pela Dynabook, o Dispositivo de Ancoragem tem de ser devolvido à Dynabook, ao encargo da Dynabook. Se o Dispositivo de Ancoragem não for recebido pela Dynabook no prazo de quinze (15) dias úteis após a receção do Dispositivo de Ancoragem novo ou retificado, será cobrado ao cliente o valor de mercado do Dispositivo de Ancoragem de substituição.

# SERVICIU DYNABOOK LA SEDIUL CLIENTULUI CU RĂSPUNS ÎN URMĂTOAREA ZI LUCRĂTOARE

## DESCRIEREA SERVICIULUI

Serviciul Reparații la sediul clientului cu răspuns în următoarea zi lucrătoare este un serviciu care se aplică numai pentru reparații hardware și include un serviciu de diagnostic prin telefon pentru a determina cauza defectării dispozitivului dvs. hardware Dynabook. În cazul în care este necesară o reparație, Dynabook va trimite un tehnician atestat Dynabook la adresa dvs., de obicei până la finalul următoarei zile lucrătoare, în funcție de disponibilitatea componentelor și de nivelul acordului de service menționat în secțiunea „Acoperire la nivel național”.

Timpul de răspuns Următoarea zi lucrătoare se definește ca perioada dintre notificarea problemei către Centrul de asistență și sosirea inginerului certificat de Dynabook la sediul clientului. Rețineți că, pentru a vă califica pentru Serviciul de răspuns în următoarea zi lucrătoare, solicitarea serviciului trebuie înregistrată la Centrul de asistență Dynabook înainte de ora locală 3 pm.

Acest serviciu este valabil pentru laptopurile Dynabook Tecra, Portégé și pentru anumite laptopuri Satellite Pro (denumite în continuare produse).

Aceste servicii realizează un upgrade pentru garanția standard a produsului dvs. Dynabook în ceea ce privește durata, nivelul de răspuns de service sau conținutul de service specificate. Prin urmare, acești termeni și condiții se aplică suplimentar față de termenii și condițiile garanției standard și vor avea prioritate în caz de conflict.

Acest serviciu este disponibil numai pentru produsele Dynabook achiziționate în Europa, Orientul Mijlociu și Africa (numite în continuare EMEA). Pentru detalii suplimentare despre acest serviciu, vizitați:

[ro.dynabook.com/services](http://ro.dynabook.com/services)

Acest serviciu nu vă afectează drepturile legale.

## ÎNREGISTRAREA ȘI ACTIVAREA SERVICIULUI

Acest serviciu este valabil numai dacă este achiziționat în interval de 90 de zile de la achiziționarea produsului dvs. Dynabook și trebuie să îl activați în interval de 30 de zile după achiziție. Pentru a activa serviciul, trebuie să înregistrați produsul prin intermediul următorului site Web de Internet:

[ro.dynabook.com/registration](http://ro.dynabook.com/registration)

Fiți pregătit să furnizați informații despre acest serviciu, despre produsul dvs. și datele de utilizator pentru a vă înregistra.

Dacă produsul nu este înregistrat când contactați Centrul de asistență Dynabook pentru solicitarea unui serviciu, este posibil ca Serviciul de răspuns în următoarea zi lucrătoare să nu se aplice.

După înregistrarea cu succes, veți primi un e-mail de confirmare și veți avea dreptul la acest serviciu.

Acest serviciu este valabil numai pentru produsul Dynabook pentru care a fost înregistrat.

## 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., Dynabook vă va expedia piesa de service și documentația pentru efectuarea înlocuirii. La solicitarea Dynabook, piesa originală va trebui returnată la Dynabook. Acest lucru se va face pe cheltuiala Dynabook.

## 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 Silver de asistență la fața locului în următoarea zi lucrătoare, vom trimite un inginer certificat Dynabook pentru a repara produsul defect la fața locului, numai dacă reparația necesită instrumente software specializate și/sau instrumente specializate ale producătorului, care nu sunt disponibile pe piața liberă, și/ sau piese care nu pot fi înlocuite cu ușurință pe baza documentației CRU. Dacă puteți efectua reparația pe cont propriu, parcurgând procesul CRU, nu vom un inginer certificat Dynabook pentru service la fața locului.

### 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 Dynabook va trimite un inginer certificat Dynabook pentru repararea produsului defect la sediul clientului.

### c) Serviciul de asistență Platinum

Dacă ați achiziționat serviciul de asistență Platinum, serviciul de reparare la sediul clientului conține serviciul de reparare la sediul clientului Gold, inclusiv păstrarea unității de hard disk (vedeți „Opțiuni de servicii suplimentare”) și accesul la Business Support Portal.

## ACOPERIRE LA NIVEL NAȚIONAL

### a) Serviciu cu reparare la sediul clientului cu acoperire locală

Dacă ați achiziționat un serviciu cu reparare la sediul clientului cu acoperire locală, acesta este disponibil numai în țara în care a fost achiziționat.

### b) Serviciul de reparare la sediul clientului EMEA

Dacă ați achiziționat un serviciu Reparații la sediul clientului EMEA, acesta este disponibil în Africa de Sud, Arabia Saudită, Austria, Bahrain, Belgia, Croația, Danemarca, Egipt, Elveția, Emiratele Arabe Unite, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Insulele Canalului, Irlanda, Israel, Italia, Iordania, Kuwait,



Letonia, Liban, Lituania, Luxemburg, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Oman, Polonia, Portugalia, Qatar, Republica Cehă, România, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Turcia și Ungaria.

Serviciul Reparații la sediul clientului cu răspuns în următoarea zi lucrătoare se aplică pentru următoarele acorduri de service:

În Austria, Belgia, Danemarca, Elveția, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Israel, Italia, Luxemburg, Marea Britanie, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Republica Cehă, România, Slovacia, Spania, Suedia și Ungaria, serviciul Răspuns în următoarea zi lucrătoare va fi asigurat pentru produsele Dynabook aflate pe o rază de 100 km față de un oraș principal.

În Croația, Estonia, Insulele Canalului, Letonia, Lituania și Slovenia, serviciul Reparații la sediul clientului va fi furnizat până în a treia zi lucrătoare, pentru produsele Dynabook aflate pe o rază de 50 km față de un oraș principal. Dacă există o solicitare de service pentru un produs aflat în afara razei de 50 km, serviciul va fi asigurat cât mai curând posibil, cu condiția disponibilității locației și a componentelor.

În Africa de Sud, Arabia Saudită, Bahrain, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Iordania, Kuwait, Liban, Oman, Qatar și Turcia, serviciul Reparații la sediul clientului va fi furnizat cât mai curând posibil, cu condiția disponibilității locației și a componentelor.

### c) 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:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

Dynabook își rezervă dreptul de a subcontracta service-ul unui furnizor de service autorizat Dynabook.

Serviciul Reparații internaționale la sediul clientului se aplică numai pentru Dynabook Tecra și Portégé.

### OBȚINEREA SERVICIULUI

Pentru a obține servicii, contactați Furnizorul de servicii autorizat sau Centrul de asistență Dynabook, care va fi deschis în zilele lucrătoare între orele locale 9:00 și 17:00, cu excepția sărbătorilor legale. Găsiți cele mai recente contacte la:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

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 Dynabook. 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 Dynabook și fiți pregătit să indicați numărul de serie și numărul modelului, aflate pe partea posterioară a produsului Dynabook.

Este posibil ca reparațiile la sediul clientului să nu se aplice dacă problema se poate soluționa prin diagnosticare la distanță.

În cazul în care este necesară o reparație la sediul clientului, Dynabook va trimite un tehnician atestat la adresa dvs. până la finalul următoarei zile lucrătoare, în funcție de disponibilitatea componentelor și de nivelul acordului de service menționat în secțiunea „Acoperire la nivel național”. Nivelurile de service reprezintă obiective de timp de răspuns, este posibil să varieze în funcție de locație și nu sunt garantate.

Bateriile sunt clasificate ca mărfuri periculoase și se supun unor cerințe specifice de expediere. Prin urmare, nivelul de service cu răspuns în următoarea zi lucrătoare nu se aplică schimbului de baterii.

Dynabook, distribuitorii și furnizorii de servicii autorizați își rezervă dreptul de a solicita o dovadă de achiziționare (de ex. o factură datată și plătită de la distribuitorul autorizat) care să indice numărul de model și de serie înainte de a accepta orice solicitare de servicii.

### OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

Asigurați-vă că ați creat copii de rezervă pentru toate datele de pe produsul Dynabook înainte de a efectua reparațiile la sediul clientului sau înainte de a returna produsul la furnizorul de service autorizat Dynabook în legătură cu o solicitare în garanție. Eliminați orice date și informații confidențiale, brevetate sau personale.

Dynabook nu este responsabilă pentru deteriorarea sau pierderea oricăror programe, date sau medii de stocare amovibile sau pentru restaurarea sau reinstalarea oricăror programe sau date.

Dynabook nu va avea nicio responsabilitate pentru pierderea de profituri sau orice alte pierderi de consecință, pierderi de date, pierderi de software-uri sau pentru costurile de reconfigurare a software-urilor.

Dynabook își rezervă dreptul de a vă factura orice cheltuieli logistice dacă nu ați fost disponibil la data și la locația stabilite pentru reparație.

### COMPONENTE ȘI MATERIALE

La alegerea sa, Dynabook va repara sau va înlocui gratuit produsul sau orice componente acoperite de garanția standard cu piese noi sau recondiționate, pe întreaga perioadă de furnizare a serviciului, cu excepția bateriilor. Garanția pentru baterii este limitată la 1 an din cauza naturii articolului, cu excepția cazului în care Serviciul achiziționat include o opțiune Serviciu de înlocuire baterie. O descriere detaliată poate fi găsită în secțiunea „Opțiuni de servicii suplimentare”.

Orice produs sau componentă reparată sau înlocuită în conformitate cu acest serviciu va fi acoperită pentru perioada rămasă a garanției produsului sau componentei sau pentru trei luni, luându-se în considerare perioada cea mai lungă. Toate produsele și componentele care au fost înlocuite pe baza garanției devin proprietatea Dynabook.

Dacă este necesară înlocuirea tastaturii, se vor furniza numai tastaturi în limba engleză sau tastaturi în limba nativă a țării în care se asigură serviciul, dacă acestea sunt disponibile.

### LIMITĂRILE SERVICIULUI

Acest serviciu acoperă numai componentele și manopera și nu se aplică pentru defecțiunile sau defectele rezultate în urma unor cauze extrinsece, a deteriorărilor accidentale, a utilizării incorecte, a transportului, a uzurii, a virușilor, a utilizării unor componente sau programe software care nu sunt produse de Dynabook, a modificărilor, a adaptărilor, a instalării incorecte, a întreținerii incorecte, a reparațiilor de software sau a neglijenței.

Acest serviciu nu se aplică niciunui software. În cazul în care reparația produsului este corelată cu o cauză neacoperită de acest serviciu, Dynabook își rezervă dreptul de a vă factura pentru componente, manoperă și cheltuieli.

Acest serviciu și garanția standard nu se aplică dacă defecțiunea produsului sau a unei piese componente rezultă din service, întreținere sau activități de reparație efectuate de o entitate diferită de un distribuitor autorizat sau un furnizor de service autorizat Dynabook sau dacă etichetele sau numerele de serie ale produsului sau ale pieselor componente au fost modificate sau au devenit ilizibile.

Dacă, înainte de achiziționarea serviciului, s-a produs deja o defecțiune a componentelor hardware, serviciul nu va acoperi defecțiunea existentă.

Accesoriiile nu sunt acoperite de acest serviciu decât dacă serviciul achiziționat de dvs. se aplică și dispozitivelor de andocare Dynabook. În acest caz, consultați termenii și condițiile suplimentare menționate în secțiunea „Opțiuni de servicii suplimentare”. Contactați distribuitorul local Dynabook în cazul unei defecțiuni.

Deși experiența noastră le permite tehnicienilor noștri să remedieze aproape orice defect cu o singură vizită la sediul dvs., se poate întâmpla ca produsele Dynabook să nu poată fi remediate la sediu din cauza defectelor complexe sau din alte motive. În acest caz, Dynabook își rezervă dreptul de a prelua dispozitivul pentru reparații și de a vi-l înapoia imediat de problema a fost remediată. Pentru unele modele, anumite reparații pot fi efectuate doar în atelier, într-un mediu controlat. Dacă este obligatoriu un astfel de mediu pentru efectuarea completă a unei reparații, Dynabook își rezervă dreptul de a aplica serviciul de preluare și returnare.

Pentru informații suplimentare despre excluderile de la garanție, consultați termenii și condițiile garanției standard, livrate împreună cu produsul.

## OPȚIUNI DE SERVICII SUPLIMENTARE

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) Păstrare unitate de hard disk/SSD

În funcție de durata serviciului Reparații la sediul clientului prin care ați achiziționat opțiunea de păstrare a unității de hard disk/SSD, veți avea dreptul de a păstra HDD-ul sau SSD-ul defect, în cazul în care acesta va trebui să fie înlocuit pe durata perioadei serviciului. HDD-ul sau SSD-ul rămâne proprietatea dvs., însă nu va fi eligibil pentru a primi asistență. Orice produse sau componente adiționale, precum și unitățile de hard disk sau SSD înlocuite în garanție, vor deveni proprietatea Dynabook.

În cazul în care unitatea de hard disk sau SSD va face obiectul unei rechemări de produse, acest serviciu nu va mai acoperi HDD-ul sau SSD-ul, care va trebui să fie returnat către Dynabook.

### 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 Dynabook pentru a determina capacitatea rămasă a bateriei.

Furnizorul dvs. de servicii autorizat de Dynabook 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

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 Dynabook, dispozitivul de andocare defect trebuie returnat companiei Dynabook pe cheltuiela acesteia. În cazul în care dispozitivul de andocare defect nu este primit de Dynabook 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.

# SERVIS U ZÁKAZNÍKA V NASLEDUJÚCI PRACOVNÝ DEŇ POSKYTOVANÝ SPOLOČNOSŤOU DYNABOOK

## OPIS SLUŽBY

Služba opravy u zákazníka v nasledujúci pracovný deň sa vzťahuje len na služby opravy hardvéru a zahŕňa telefonickú diagnostiku na posúdenie zlyhania hardvéru Dynabook. Ak je potrebná oprava, spoločnosť Dynabook k vám vyšle certifikovaného technika, obvykle do konca nasledujúceho pracovného dňa v závislosti od dostupnosti súčiastok a zmluvy o úrovni služieb uvedenej v časti Zoznam krajín.

Čas odozvy Nasledujúci pracovný deň je definovaný ako čas od oznámenia problému stredisku technickej podpory do príchodu technika certifikovaného spoločnosťou Dynabook k zákazníkovi. Zákazník je kvalifikovaný na získanie služby opravy v nasledujúci pracovný deň iba v prípade, že sa servisná požiadavka uskutoční v stredisku technickej podpory spoločnosti Dynabook najneskôr o 15:00 miestneho času.

Táto služba sa vzťahuje na prenosné počítače Dynabook Tecra, Portégé a na vybrané modely Satellite Pro (ďalej len produkty).

Táto služba inovuje štandardnú záruku produktu Dynabook s ohľadom na určené trvanie, úroveň servisnej služby alebo obsah služby. Tieto podmienky preto platia v súvislosti s podmienkami štandardnej záruky, pričom v prípade rozporu platia tieto podmienky.

Táto služba je k dispozícii len pre produkty Dynabook zakúpené v Európe, na Blízkom východe a v Afrike (ďalej len „EMEA“). Ďalšie informácie o službe nájdete na adrese:

[sk.dynabook.com/services](http://sk.dynabook.com/services)

Táto služba nemá vplyv na vaše zákonné práva.

## REGISTRÁCIA A AKTIVÁCIA SLUŽBY

Táto služba je platná iba v prípade, že bola zakúpená do 90 dní od obstarania produktu od spoločnosti Dynabook, pričom je potrebné ju aktivovať do 30 dní od dátumu nákupu. Na aktiváciu služby je potrebné produkt zaregistrovať na nasledujúcej webovej lokalite:

[sk.dynabook.com/registration](http://sk.dynabook.com/registration)

Na vykonanie registrácie si pripravte informácie o tejto službe, údaje o produkte a údaje používateľa.

Ak produkt nie je zaregistrovaný v čase kontaktovania strediska technickej podpory spoločnosti Dynabook v súvislosti so servisnou požiadavkou, na službu opravy v nasledujúci deň nemusíte mať nárok.

Po úspešnej registrácii dostanete potvrdzujúci e-mail a získate oprávnenie na používanie tejto služby.

Táto služba platí len pre produkt Dynabook, pre ktorý bola zaregistrovaná.

## SÚČASTI VYMENITELNÉ ZÁKAZNÍKOM

Niektoré servisné súčiastky 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 Dynabook vám dodá servisnú súčiastku aj dokumentáciu k procesu výmeny. Na požiadanie spoločnosti Dynabook musí byť pôvodná súčasť vrátená spoločnosti Dynabook. Náklady bude hrdiť spoločnosť Dynabook.

## 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 si zakúpili servis u zákazníka v nasledujúci pracovný deň Silver, certifikovaný technik spoločnosti Dynabook k vám bude vyslaný na opravu chybného produktu len vtedy, ak oprava vyžaduje softvérové nástroje špecialistu, alebo ak nástroje výrobcu pre špecialistu nie sú dostupné na voľnom trhu, alebo ide o súčasti, ktoré nie je možné ľahko nahradiť s pomocou dokumentácie pre súčasti vymeniteľné zákazníkom. Ak opravu môžete vykonať sami prostredníctvom procesu so súčastami vymeniteľnými zákazníkom, certifikovaný technik spoločnosti Dynabook k vám nebude vyslaný na opravu.

### 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 Dynabook k vám vyšle technika certifikovaného spoločnosťou Dynabook s cieľom opraviť chybný produkt.

### c) Služba podpory Platinum

Ak ste si zakúpili službu podpory Platinum, váš servis u zákazníka je na úrovni Gold, do ktorej patrí aj ponechanie pevného disku (ďalej len „ďalšie doplnkové služby“) a prístup na portál Business Support Portal.

## 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) Servis u zákazníka v krajinách EMEA

Ak ste si zakúpili servis u zákazníka pre krajiny EMEA, k dispozícii je v týchto krajinách: Bahrajn, Belgicko, Česká republika, Dánsko, Egypt, Estónsko, Fínsko, Francúzsko, Grécko, Holandsko, Chorvátsko, Írsko, Izrael, Jordánsko, Južná Afrika, Katar, Kuvajt, Libanon, Litva, Lotyšsko, Luxembursko, Maďarsko, Nemecko, Normanské ostrovy, Nórsko, Omán, Poľsko, Portugalsko, Rakúsko, Rumunsko, Saudská Arábia, Slovensko, Slovinsko, Spojené arabské emiráty, Spojené kráľovstvo, Španielsko, Švajčiarsko, Švédsko, Taliansko a Turecko.

Služba opravy u zákazníka v nasledujúci pracovný deň podlieha nasledujúcim zmluvám o úrovni služieb:

Odozva v nasledujúci pracovný deň je k dispozícii v Belgicku, Českej republike, Dánsku, Fínsku, Francúzsku, Grécku, Holandsku, Írsku, Izraeli, Luxembursku, Maďarsku, Nemecku, Nórsku, Poľsku, Portugalsku, Rakúsku, Rumunsku, Slovensku, Spojenom kráľovstve, Španielsku, Švajčiarsku, Švédsku a Taliansku v okruhu do 100 km od väčšieho mesta.

V Estónsku, Chorvátsku, Litve, Lotyšsku, Normanské ostrovy a Slovinsku bude služba opravy u zákazníka vykonaná do tretieho pracovného dňa v okruhu do 50 km od väčšieho mesta. Ak ide o požiadavku na službu pre produkt nad 50 km, služba bude poskytnutá s vynaložením maximálneho úsilia v závislosti od polohy a dostupnosti súčiastok.

V Bahrajne, Egypte, Jordánsku, Južnej Afrike, Katare, Kuvajte, Libanone, Ománe, Saudskej Arábii, Spojených arabských emirátoch a Turecku bude služba opravy u zákazníka poskytnutá s vynaložením maximálneho úsilia v závislosti od polohy a dostupnosti súčiastok.

### c) 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:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

Spoločnosť Dynabook si vyhradzuje právo poveriť poskytovaním služby autorizovaného poskytovateľa služieb spoločnosti Dynabook.

Medzinárodný servis u zákazníka sa vzťahuje iba na produkty Dynabook Tecra a Portégé.

### ZÍSKANIE SLUŽBY

Ak chcete službu získať, obráťte sa na miestneho autorizovaného poskytovateľa služieb alebo stredisko technickej podpory spoločnosti Dynabook, ktoré je k dispozícii v pracovných dňoch od 9:00 do 17:00 miestneho času okrem štátnych sviatkov. Aktuálne kontaktné údaje môžete nájsť na adrese:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Agenti strediska technickej podpory boli vyškolení a certifikovaní v oblasti diagnostikovania hardvérových problémov a poskytnutia najrýchlejšieho spôsobu opravy produktu od spoločnosti Dynabook. S cieľom umožniť našim agentom strediska technickej podpory čo najefektívnejšiu identifikáciu problému a príslušných náhradných súčiastí si pripravte opis vzniknutého zlyhania.

Pri kontaktovaní sa tiež uistite, že máte prístup k zariadeniu Dynabook a pripravte si sériové číslo a číslo modelu, ktoré sa nachádzajú na zadnej strane produktu Dynabook.

Oprava u zákazníka sa nemusí vzťahovať na problémy, ktoré možno vyriešiť vzdialenou diagnostikou.

Ak je potrebná oprava u zákazníka, spoločnosť Dynabook k vám vyšle certifikovaného technika, obvykle do konca nasledujúceho pracovného dňa v závislosti od dostupnosti súčiastok a zmluvy o úrovni služieb uvedenej v časti Zoznam krajín. Úroveň služby uvádzajú cieľové časy odozvy. Tieto sa môžu líšiť v závislosti od polohy a nie sú garantované.

Batérie sú klasifikované ako nebezpečný tovar a platia pre ne špeciálne požiadavky na prepravu. Úroveň služby času odozvy Nasledujúci pracovný deň sa preto nevzťahuje na výmenu batérií.

Spoločnosť Dynabook, 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 Dynabook v súvislosti s uplatnením záruky, vytvorte úplnú záložnú kópiu všetkých údajov v produkte Dynabook. Odstráňte všetky dôverné, súkromné a osobné údaje a informácie.

Spoločnosť Dynabook nezodpovedá za stratu ani poškodenie ľubovoľných programov, údajov alebo vymeniteľného ukladacieho média ani za obnovenie alebo preinštalovanie ľubovoľných programov alebo údajov.

Spoločnosť Dynabook nezodpovedá za stratu zisku ani následné škody, stratu údajov a softvérového vybavenia ani za náklady na zmenu softvérovej konfigurácie.

Spoločnosť Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook.

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 súčasti alebo softvéru, ktorých výrobcom nie je spoločnosť Dynabook, 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 Dynabook 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 nevykonával autorizovaný predajca ani autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Dynabook, 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 Dynabook. V takom prípade si prečítajte doplňujúce podmienky uvedené v časti Ďalšie doplnkové služby. V prípade zlyhania kontaktujte miestneho predajcu spoločnosti Dynabook.

Hoci skúsenosti umožňujú našim technikom opraviť takmer každé poškodenie v priebehu jednej servisnej návštevy u zákazníka, môže sa stať, že produkt Dynabook sa u vás z dôvodu komplexného poškodenia alebo z iných príčin nebude dať opraviť. V takom prípade si spoločnosť Dynabook vyhradzuje právo prevziať zariadenie na opravu a vrátiť vám ho, keď sa problém odstráni. Vzhľadom na vlastnosti niektorých modelov bude potrebné niektoré opravy vykonať aj v kontrolovanom prostredí servisného strediska. Ak je kontrolované prostredie servisného strediska potrebné na zabezpečenie riadnej opravy, spoločnosť Dynabook si vyhradzuje právo použiť službu vyzdvihnutia a vrátenia.

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/disku SSD

V závislosti od trvania služby u zákazníka, v rámci ktorej ste si zakúpili službu ponechania pevného disku/disku SSD, budete mať nárok na ponechanie chybného pevného disku alebo disku SSD, ak bude potrebná jeho výmena v rámci obdobia trvania služby. Pevný disk alebo disk SSD zostáva vo vašom vlastníctve, ale nebude sa naň vzťahovať žiadna pokračujúca podpora. Všetky ďalšie produkty a komponenty, ako aj ďalšie pevné disky alebo disky SSD vymenené v rámci záruky sa stanú majetkom spoločnosti Dynabook.

V prípade, že bude potrebné pevný disk alebo disk SSD stiahnuť z používania, táto služba sa prestane na pevný disk alebo disk SSD vzťahovať a disk bude potrebné vrátiť spoločnosti Dynabook.

### 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 Dynabook a zistili zostávajúcu kapacitu batérie.

Autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Dynabook 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 súčiastky a prácu.

### c) Dokovacie zariadenia

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 Dynabook požiada, chybné dokovacie zariadenie musí byť vrátené spoločnosti Dynabook na jej náklady. V prípade, že spoločnosť Dynabook nedostane chybné dokovacie zariadenie do pätnástich (15) pracovných dní od prijatia nového alebo repasovaného dokovacieho zariadenia, bude vám zaúčtovaná maloobchodná cena náhradného dokovacieho zariadenia.

# DYNABOOK STORITEV NA KRAJU UPORABE Z ODZIVOM NASLEDNJEGA DELOVNEGA DNE

## OPIS STORITVE

Storitev popravila na mestu uporabe z odzivom naslednji delovni dan »On-site Next Business Day Response« je izključno storitev popravila strojne opreme in vključuje diagnostiko prek telefona, s katero se določi okvara v Dynabook strojni opremi. Če bo potrebno popravilo, bo Dynabook na vašo lokacijo poslala svojega pooblaščenega tehnika, običajno do konca naslednjega delovnega dne, pri čemer je storitev odvisna od razpoložljivosti delov in dogovorov glede ravni storitve, omenjenih v razdelku »Pokritost države, v katerih velja storitev«.

Odzivni čas »naslednjega delovnega dne« pomeni čas od prejema obvestila o težavi v središču za podporo do prihoda Dynabook pooblaščenega tehnika na kraj uporabe. Za prejem storitve z odzivnim časom naslednjega delovnega dne morate zahtevo za storitev v Dynabook središče za podporo poslati pred 15. uro po lokalnem času.

Ta storitev velja za prenosne računalnike Dynabook Tecra, Portégé in izbrane prenosne računalnike Satellite Pro (v nadaljevanju »izdelki«).

Ta storitev je dopolnitev standardne garancije za Dynabook 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 Dynabook, ki so bili kupljeni v Evropi, na Bližnjem vzhodu in v Afriki (v nadaljevanju EMEA). Za več podrobnosti o storitvi obiščite:

[si.dynabook.com/services](https://si.dynabook.com/services)

Ta storitev ne vpliva na vaše zakonite pravice.

## REGISTRACIJA IN AKTIVACIJA STORITVE

Ta storitev velja le, če jo kupite 90 dni od nakupa Dynabook izdelka. Aktivirati jo morate v roku 30 dni po nakupu. Za aktivacijo storitve morate izdelek registrirati prek naslednjega spletnega mesta:

[si.dynabook.com/registration](https://si.dynabook.com/registration)

Pri registraciji morate vnesti podatke o tej storitvi, svojem izdelku in svoje uporabniške podatke.

Če vaš izdelek ni registriran, ko obvestite Dynabook 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 Dynabook, 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 Dynabook poslala rezervni del in dokumentacijo za postopek zamenjave. Če bo tako zahtevala družba Dynabook, morate originalni del vrniti družbi Dynabook. To vračilo bo izvedeno na stroške družbe Dynabook.

## 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 srebrni paket storitve popravila na mestu uporabe z odzivom naslednjega delovnega dne, bo pooblaščen tehnik za Dynabook za popravilo na mestu uporabe poslan le, če so za popravilo potrebna posebna programska orodja in/ali posebna orodja proizvajalca, ki niso prosto dostopna na trgu, in/ali deli, ki jih uporabnik z uporabo dokumentacije ne more zamenjati sam. Če lahko popravilo izvedete sami s postopkom zamenjave dela, pooblaščen tehnik za Dynabook ne bo poslan za popravilo na mestu uporabe.

### 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 Dynabook središče za podporo bo odposlalo Dynabook pooblaščenega tehnika, ki bo okvarjeni izdelek popravil na kraju uporabe.

### c) Storitev podpore »Platinum«

Če ste kupili storitev podpore »Platinum«, storitev popravila na mestu uporabe vključuje storitev popravila na mestu uporabe »Zlata«, vključno z možnostjo obdržanja trdega diska (glejte razdelek »Dodatne možnosti storitve«) in dostopom do portala Business Support Portal.

## 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 na mestu uporabe za območje EMEA

Če ste kupili storitev popravila na mestu uporabe za območje EMEA, je storitev na voljo v naslednjih državah: Avstrija, Bahrajn, Belgija, Češka republika, Danska, Egipt, Estonija, Finska, Francija, Grčija, Hrvaška, Irska, Italija, Izrael, Jordanija, Južna Afrika, Kanalski otoki, Katar, Kuvajt, Latvija, Libanon, Litva, Luksemburg, Madžarska, Nemčija, Nizozemska, Norveška, Oman, Poljska, Portugalska, Romunija, Saudova Arabija, Slovaška, Slovenija, Španija, Švedska, Švica, Turčija, Združeni arabski emirati in Združeno kraljestvo.

Za storitev popravila na mestu uporabe z odzivom naslednji delovni dan veljajo naslednji dogovori glede ravni storitve:

Storitev z odzivom naslednji delovni dan je zagotovljena v oddaljenosti do 100 km zunaj večjih mest v naslednjih državah: Avstrija, Belgija, Češka republika, Danska, Finska, Francija, Grčija, Irska, Italija, Izrael, Luksemburg, Madžarska, Nemčija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovaška, Španija, Švedska, Švica in Združeno kraljestvo.

Storitev popravila na mestu uporabe bo zagotovljena v oddaljenosti do 50 km zunaj večjih mest v roku do treh delovnih dni v naslednjih državah: Estonija, Hrvaška, Kanalski otoki, Latvija, Litva in Slovenija. Če je podana zahteva za popravilo izdelka zunaj območja v oddaljenosti do 50 km, bo storitev opravljena takoj, ko bo to mogoče, pri čemer je odvisna od lokacije in razpoložljivosti delov.

V naslednjih državah: Bahrajn, Egipt, Jordanija, Južna Afrika, Katar, Kuvajt, Libanon, Oman, Saudova Arabija, Turčija in Združeni arabski emirati bo storitev popravila na mestu uporabe opravljena takoj, ko bo to mogoče, pri čemer je odvisna od lokacije ter razpoložljivosti delov.

### c) 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:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

Dynabook si pridržuje pravico, da za izvedbo storitve najame Dynabook pooblaščenega ponudnika storitev.

Mednarodna storitev popravila na mestu uporabe velja samo za prenosne računalnike Dynabook Tecra in Portégé.

### PRIDOBITEV STORITVE

Za pridobitev storitve se obrnite na lokalnega pooblaščenega serviserja ali Dynabook središče za podporo, ki bo odprto ob delavnikih od 9.00 do 17.00 po lokalnem času, razen na državne praznike. Najnovejše kontaktne podatke najdete tukaj:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Naši strokovnjaki v središču za podporo so usposobljeni in pooblaščen za odpravljanje vseh težav s strojno opremo, zato vam predlagajo najhitrejši način popravila Dynabook 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 Dynabook in imejte pripravljeno serijsko številko ter številko modela, ki jo najdete na spodnji strani Dynabook izdelka.

Storitev popravila na kraju uporabe morda ne bo potrebna, če je težavo mogoče odpraviti z diagnostiko na daljavo.

Če bo potrebno popravilo na mestu uporabe, bo Dynabook na vašo lokacijo poslala pooblaščenega tehnika do konca naslednjega delovnega dne, pri čemer je storitev odvisna od razpoložljivosti delov in dogovorov glede ravni storitve, omenjenih v razdelku »Pokritost države, v katerih velja storitev«. Ravni storitve so odvisne od odzivnega časa ter se lahko razlikujejo glede na lokacijo in niso zagotovljene.

Baterije so razvrščene kot nevarno blago in zanje pri dostavi veljajo posebne zahteve. Storitev z odzivom naslednjega delovnega dne torej ne velja za izmenjavo baterij.

Dynabook ter njeni pooblaščen 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 Dynabook 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.

Dynabook ne odgovarja za poškodbe ali izgubo programov, podatkov ali izmenljivih medijev za shranjevanje podatkov ali za obnovitev oziroma vnovično namestitve kakršnihkoli programov ali podatkov.

Dynabook ne odgovarja za izgubo dobička in za nobeno posledično izgubo, izgubo podatkov, programske opreme ali za stroške vnovične konfiguracije programske opreme.

Dynabook si pridržuje pravico do zaračunavanja stroškov logistike, če na dogovorjeni datum niste dosegljivi na lokaciji za popravilo.

### DELI IN MATERIAL

Dynabook 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 Dynabook.

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 Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook prodajalca.

Izkušnje našim tehničnim strokovnjakom omogočajo, da skoraj vse okvare popravijo v enem obisku na mestu uporabe, vendar se lahko kljub temu zgodi, da vašega Dynabook izdelka zaradi kompleksnosti okvare ali drugih razlogov ne bo mogoče popraviti na mestu uporabe. V takem primeru si Dynabook pridržuje pravico, da odnese napravo na popravilo in vam jo vrne takoj, ko je težava odpravljena. Zaradi lastnosti nekaterih modelov je za določena popravila potrebno nadzorovano okolje v delavnici. Če je za zagotovitev izvedbe celotnega popravila potrebno nadzorovano okolje v delavnici, si Dynabook pridržuje pravico do uveljavitve storitve prevzema in vračila.

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/polprevodniškega pogona

V skladu s trajanjem storitve popravila na mestu uporabe, v okviru katere ste kupili možnost obdržanja trdega diska/polprevodniškega pogona (HDD/SSD), boste lahko obdržali okvarjeni HDD ali SSD, če ga bo v obdobju trajanja storitve treba zamenjati. HDD ali SSD ostane v vaši lasti, vendar ne boste več upravičeni do nadaljnje podpore zanj. Morebitni dodatni izdelki in deli ter dodatni trdi diski ali polprevodniški pogoni, ki bodo zamenjani v okviru garancije, bodo postali last Dynabook.

Če bo trdi disk ali polprevodniški pogon odpoklican, ta storitev ne bo več veljala za HDD ali SSD, ki ga boste morali vrniti Dynabook.

### 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 Dynabook, ter z njim določiti preostalo kapaciteto akumulatorja.

Vaš Dynabook 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) Združitvene naprave

Glede na trajanje storitve popravila na kraju uporabe, v okviru katere ste kupili možnost storitve popravila združitvenih naprav, bo garancija za združitevno napravo ustrezno podaljšana.

V primeru uveljavljanja storitve za okvarjeno združitevno napravo, vam bo poslana nova ali obnovljena združitevna naprava, ki je po zmogljivosti enaka novemu izdelku. Na zahtevo Dynabook je treba okvarjeno združitevno napravo vrniti Dynabook na Dynabook stroške. Če Dynabook ne prejme okvarjene združitvene naprave v roku petnajstih (15) dni po izdaji računa za novo ali obnovljeno združitevno napravo, vam bo zaračunana prodajna cena za zamenjano združitevno napravo.



# DYNABOOK USLUGA ODGOVORA U ROKU OD JEDNOG RADNOG DANA NA VAŠOJ LOKACIJI

## OPIS USLUGE

Ova usluga odgovora sledećeg radnog dana na lokaciji predstavlja isključivo uslugu popravke hardvera i obuhvata telefonsku dijagnostiku kako bi se utvrdio kvar na Dynabook hardveru. Ako je neophodna popravka, Dynabook će poslati certifikovanog Dynabook inženjera na vašu lokaciju, obično do kraja sledećeg radnog dana, u zavisnosti od dostupnosti delova i ugovora o nivou usluge pomenutih u odeljku „Pokrivenost zemalja“.

Vreme odziva u roku od jednog radnog dana je definisano kao vreme od obaveštenja centra za podršku o problemu sve do dolaska ovlašćenog Dynabook inženjera na vašu lokaciju. Zapamtite da reklamacija mora biti evidentirana u Dynabook centru za podršku do 15:00 po lokalnom vremenu da bi se kvalifikovala za uslugu popravke u roku od jednog radnog dana.

Ova usluga se primenjuje na Dynabook Tecra, Portégé i pojedine Satellite Pro laptopove (u nastavku se nazivaju „proizvodi“).

Ova usluga nadograđuje standardnu garanciju Dynabook 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 prevlađaće u slučaju neusaglašenosti.

Ova usluga dostupna je samo za Dynabook proizvode kupljene u Evropi, na Srednjem istoku i u Africi (u daljem tekstu EMEA). Više detalja o usluzi potražite na adresi:

[rs.dynabook.com/services](https://rs.dynabook.com/services)

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 Dynabook 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:

[rs.dynabook.com/registration](https://rs.dynabook.com/registration)

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 Dynabook 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 Dynabook 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). Dynabook će vam poslati servisni dewo 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 Dynabook, ako ono to zahteva. To će biti o trošku preduzeća Dynabook.

## 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 Silver uslugu odgovora sledećeg sledećeg radnog dana na lokaciji, Dynabook sertifikovani inženjer biće poslat da popravi neispravan proizvod na lokaciji samo ako popravka zahteva specijalizovane softverske alate i/ili specijalizovane alate proizvođača koje nisu dostupne na slobodnom tržištu i/ili delove koji se ne mogu lako zameniti uz dokumentaciju CRU. Ako popravku možete da obavite sami putem postupka CRU, Dynabook sertifikovani inženjer neće biti poslat na lokaciju radi obavljanja servisiranja.

### 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 Dynabook centar podrške će poslati ovlašćenog Dynabook inženjera da popravi oštećeni proizvod na lokaciji.

### c) Platinum usluga podrške

Ako ste kupili platinum uslugu podrške, servisiranje na lokaciji obuhvata zlatnu uslugu na lokaciji, uključujući čuvanje podataka sa čvrstog diska (pogledajte „Dodatne opcije usluge“) i pristup portalu za poslovnu podršku.

## 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) EMEA usluga na lokaciji

Ako ste kupili EMEA uslugu na lokaciji, usluga je dostupna u Austriji, Bahreinu, Belgiji, Češkoj Republici, Danskoj, Egiptu, Estoniji, Finskoj, Francuskoj, Grčkoj, Holandiji, Hrvatskoj, Irskoj, Italiji, Izraelu, Jordanu, Južnoafričkoj Republici, Kanalska ostrva, Kataru, Kuvajtu, Letoniji, Libanu, Litvaniji, Luksemburgu, Mađarskoj, Nemačkoj, Norveškoj, Omanu, Poljskoj, Portugaliji, Rumuniji, Saudijskoj Arabiji, Slovačkoj, Sloveniji, Španiji, Švajcarskoj, Švedskoj, Turskoj, Ujedinjenim Arapskim Emiratima i Ujedinjenom Kraljevstvu.

Usluga popravke sa odgovorom sledećeg radnog dana na lokaciji podleže sledećim ugovorima o nivou usluge:

Odgovor sledećeg radnog dana dostupan je u Austriji, Belgiji, Češkoj Republici, Danskoj, Finskoj, Francuskoj, Grčkoj, Holandiji, Irskoj, Italiji, Izraelu, Luksemburgu, Mađarskoj, Nemačkoj, Norveškoj, Poljskoj, Portugaliji, Rumuniji, Slovačkoj, Španiji, Švajcarskoj, Švedskoj, i Ujedinjenom Kraljevstvu u radijusu od 100 km od većih gradova.

U Estoniji, Hrvatskoj, Kanalska ostrva, Letoniji, Litvaniji i Sloveniji usluga popravke na lokaciji biće izvršena do trećeg radnog dana u radijusu od 50 km od većih gradova. Ako se podnese zahtev za servisiranje proizvoda koji se nalazi van tog radijusa od 50 km, usluga će biti pružena u najbržem mogućem roku, u zavisnosti od lokacije i dostupnosti delova.

U Bahreinu, Egiptu, Jordanu, Južnoafričkoj Republici, Kataru, Kuvajtu, Libanu, Omanu, Saudijskoj Arabiji, Turskoj i Ujedinjenim Arapskim Emiratima usluga popravke na lokaciji biće pružena u najbržem mogućem roku, u zavisnosti od lokacije i dostupnosti delova.

### c) Međunarodna usluga na lokaciji

Ako ste kupili međunarodnu uslugu na lokaciji, usluga je dostupna u svim zemljama navedenim na sledećoj veb lokaciji:

[dynabook.us/ios](https://dynabook.us/ios)

Dynabook zadržava pravo sklapanja podugovora za uslugu sa ovlašćenim dobavljačem usluga preduzeća Dynabook.

Međunarodna usluga na lokaciji primenjuje se samo na Dynabook Tecra i Portégé.

### DOBIJANJE USLUGE

Da biste dobili uslugu, obratite se lokalnom ovlašćenom dobavljaču usluga ili Dynabook centru za podršku koji su otvoreni radnim danima između 9 i 17 časova po lokalnom vremenu, isključujući neradne dane. Najnovije kontakte pronađite na lokaciji:

[emea.dynabook.com/asp-locator](https://emea.dynabook.com/asp-locator)

Agenti centra za podršku su obučeni i sertifikovani da dijagnostikuju svaki hardverski problem i pruže vam najbrži način da popravite svoj Dynabook 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 Dynabook sistemu i budite spremni da obezbedite serijski broj i broj modela koji se nalaze na donjoj strani Dynabook proizvoda.

Popravka na lokaciji možda neće biti primenjena ako je problem moguće rešiti udaljenom dijagnozom.

Ako je neophodna popravka na lokaciji, Dynabook će poslati sertifikovanog inženjera na vašu lokaciju do kraja sledećeg radnog dana, u zavisnosti od dostupnosti delova i ugovora o nivou usluge pomenutih u odeljku „Pokrivenost zemalja“. Nivoi usluge predstavljaju ciljna vremena odziva, mogu da se razlikuju u zavisnosti od lokacije i nisu garantovani.

Baterije se svrstavaju u opasne materije i podležu posebnim zahtevima za transport. Zbog toga za zamenu baterija ne važi nivo usluge odgovora u roku od jednog radnog dana.

Dynabook, njeni ovlašćeni prodavci i dobavljači usluga zadržavaju pravo da zatraže dokaz o kupovini (npr. plaćen i datiran račun od ovlašćenog prodavca) da bi utvrdili model i serijski broj pre nego što prihvate bilo kakvu reklamaciju u vezi sa uslugom.

### OBAVEZE KLIJENTA

Proverite da li ste napravili rezervnu kopiju svih podataka na vašem Dynabook proizvodu pre izvršavanja popravke na lokaciji ili pre vraćanja proizvoda ovlašćenom dobavljaču usluga preduzeća Dynabook u vezi sa reklamacijom garancije. Uklonite sve poverljive, vlasničke ili lične podatke i informacije.

Dynabook nije odgovorna za oštećenja ili gubitak programa, podataka ili prenosivih medijuma za skladištenje, vraćanje u prethodno stanje niti ponovnu instalaciju programa ili podataka.

Dynabook ne snosi nikakvu odgovornost za gubitak profita ili bilo kakav posledični gubitak, gubitak podataka, gubitak softvera ili troškove ponovne konfiguracije softvera.

Dynabook zadržava pravo da fakturiše logističke troškove ako niste bili dostupni na dogovoreni dan popravke i na dogovorenoj lokaciji.

### DELOVI I MATERIJALI

Dynabook će po sopstvenom nahođenju besplatno popraviti ili zameniti proizvod ili bilo koji deo pokriven standardnom garancijom novim ili fabrički obnovljenim delovima tokom celog perioda usluge, izuzimajući baterije. Zbog njihove prirode, garancija na baterije ograničena je na jednu godinu, osim ako usluga koju ste kupili ne uključuje i opciju „Usluga zamene baterija“. Detaljan opis možete naći u odeljku „Opcije dodatne usluge“.

Proizvod ili komponenta koja se popravi ili zameni pod ovom uslugom biće pokrivena tokom ostatka garantnog perioda koji se primenjuje na proizvod ili komponentu, odnosno u trajanju od tri meseca, u zavisnosti od toga koji period je duži. Svi proizvodi i komponente koje su zamenjene pod garancijom postaju vlasništvo preduzeća Dynabook.

Ako je zahtevana zamena tastature, biće obezbeđene samo tastature na engleskom jeziku ili tastature na maternjem jeziku zemlje u kojoj se pruža usluga, ako su dostupne.

### OGRANIČENJA USLUGE

Ova usluga pokriva samo troškove delova i rada i ne primenjuje se na kvarove ili oštećenja izazvane ekstremnim uslovima, slučajnim oštećenjem, neispravnom upotrebom, transportom, habanjem, virusima, upotrebom komponenti ili softvera koje ne proizvodi Dynabook, izmenama, adaptacijom, nepravilnom instalacijom, nepravilnim održavanjem, isprawkama softvera ili nemarom.

Ova usluga se ne primenjuje ni na kakav softver. Ukoliko je popravka proizvoda u vezi sa uzrokom koji nije pokriven ovom uslugom, Dynabook zadržava pravo da naplati delove, rad i troškove.

Ova usluga i standardna garancija se ne primenjuju ako je kvar proizvoda ili komponente nastao kao rezultat servisa, održavanja ili popravke od strane nekog ko nije ovlašćeni Dynabook prodavac/servis ili u slučaju da su oznake ili serijski brojevi komponente ili proizvoda izmenjeni ili nečitki.

Ako je kvar hardvera nastao pre kupovine usluge, ova usluga neće pokriti postojeći kvar.

Dodatna oprema nije pokrivena ovom uslugom, osim kada kupljena usluga takođe obezbeđuje i Dynabook usluge priključivanja. U tom slučaju, pogledajte dodatne odredbe i uslove navedene u odeljku „Opcije dodatne usluge“. Obratite se lokalnom Dynabook prodavcu u slučaju kvara.

Iako naše iskustvo omogućava našim tehničarima da otklone gotovo svaku neispravnost tokom jedne posete vašoj lokaciji, može se desiti da vaš Dynabook proizvod ne može da se popravi na vašoj lokaciji zbog složenih neispravnosti ili iz drugih razloga. U tom slučaju, Dynabook zadržava pravo da uzme uređaj na popravku i vrati vam ga čim se problem reši. Zbog prirode nekih modela, određene popravke će zahtevati i kontrolisano okruženje zasnovano na radionici. Ako je kontrolisano okruženje zasnovano na radionici potrebno da bi se obezbedilo vršenje popravke, Dynabook zadržava pravo da izvrši uslugu preuzimanja i vraćanja.

Pogledajte odredbe i uslove standardne garancije koja se isporučuje uz proizvod za dodatne informacije o izuzecima garancije.

## OPCIJE DODATNE USLUGE

Sledeće odredbe i uslovi primenjuju se u slučaju da imate pravo na neke od sledećih opcija dodatne usluge:

### a) Zadržavanje čvrstog diska/Solid State uređaja

U zavisnosti od trajanja usluge na lokaciji u okviru koje ste kupili opciju usluge zadržavanja čvrstog diska/Solid State uređaja (HDD/SSD), imaćete pravo da zadržite oštećeni HDD ili SSD ukoliko bude potrebno da se oni zamene tokom perioda usluge. HDD ili SSD ostaju vaše vlasništvo, ali neće biti kvalifikovani za tekuću podršku. Svi dodatni proizvodi i komponente, kao i dodatni čvrsti diskovi ili solid state uređaji zamenjeni u okviru garancije postaće vlasništvo kompanije Dynabook.

Ukoliko čvrsti disk ili solid state uređaj podlegnu opozivu proizvođača, ova usluga više neće pokrivati HDD ili SSD i oni će morati da budu vraćeni kompaniji Dynabook.

### 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 Dynabook kako biste utvrdili preostali kapacitet baterije.

Ovlašćeni dobavljač usluga preduzeća Dynabook je obavezan da proveri preostali kapacitet baterije nakon prijema proizvoda. Ako ovlašćeni dobavljač usluga preduzeća Dynabook utvrdi da je kapacitet baterija veći od 50%, ovlašćeni dobavljač usluga zadržava pravo da naplati delove, rad i troškove.

### c) 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 Dynabook to zahteva, neispravan uređaj za priključivanje mora da se vrati kompaniji Dynabook o trošku kompanije. U slučaju da kompanija Dynabook 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.

# DYNABOOKN PALVELU PAIKAN PÄÄLLÄ SEURAAVAN TYÖPÄIVÄN AIKANA

## PALVELUN KUVAUS

Tämä seuraavan arkipäivän palvelu paikan päällä on vain laitteiden huoltopalvelu. Siihen sisältyy puhelimitse tehtävä vianmääritys, jolla määritetään Dynabook-laitteesi vika. Jos laite täytyy huoltaa tai korjata, Dynabook lähettää toimipisteesi Dynabookn sertifioidun korjausinsinöörin yleensä viimeistään seuraavan arkipäivän aikana osien saatavuuden ja Paikallinen kattavuus - osiossa mainittujen palvelutasosopimusten mukaisesti.

Ongelman korjaaminen seuraavan työpäivän aikana lasketaan siitä ajasta lähtien, jolloin ongelmasta ilmoitetaan tukikeskukselle. Ongelman korjaamisen katsotaan alkavan siitä, kun Dynabookn tuki-insinööri saapuu toimipaikkaasi. Ota huomioon, että ollaksesi oikeutettu korjaukseen seuraavan työpäivän aikana, huoltopyynnöt on tehtävä Dynabookn tukikeskukseen viimeistään klo 15 mennessä (paikallista aikaa).

Tämä palvelu koskee Dynabookin Tecra- ja Portégé-kannettavia ja tiettyjä Satellite Pro -kannettavia (joihin viitataan tästedes yhteisesti tuotteina).

Tämä palvelu päivittää Dynabook-tuotteesi vakiotakuun sen keston, palvelutason tai palvelun sisällön osalta. Näitä käyttöehtoja sovelletaan normaalien takuuehtojen lisäksi. Ne asetetaan riitatilanteissa aina etusijalle normaaleihin takuuehtoihin nähden.

Tämä palvelu on saatavilla vain Euroopassa. Lähi-idässä ja Afrikassa (tästä eteenpäin EMEA-alue) ostetuille Dynabook-tuotteille. Saat lisätietoja huolloista osoitteesta:

[fi.dynabook.com/services](https://fi.dynabook.com/services)

Tämä palvelu ei vaikuta lakisääteisiin oikeuksiisi.

## REKISTERÖINTI JA PALVELUN AKTIVOINTI

Tämä palvelu on voimassa vain silloin, jos se on hankittu 90 vuorokauden kuluessa Dynabook-tuotteen hankinnasta ja se on aktivoitu 30 vuorokauden kuluessa kyseisen palvelun hankinnasta. Voit aktivoida palvelun rekisteröimällä tuotteesi seuraavassa verkkosivustossa:

[fi.dynabook.com/registration](https://fi.dynabook.com/registration)

Valmistaudu antamaan palvelun, tuotteen ja käyttäjän tiedot rekisteröitymisen yhteydessä.

Jos tuotettasi ei ole rekisteröity, kun pyydät huoltoa Dynabookn tukikeskuksesta, et ehkä ole oikeutettu korjauspalveluun seuraavan työpäivän aikana.

Kun olet rekisteröitynyt, saat vahvistuksen sähköpostitse – ja tämän jälkeen olet oikeutettu tähän palveluun.

Tämä palvelu koskee vain sitä Dynabook-tuotetta, jolle se on rekisteröity.

## ASIAKKAAN VAIHDETTAVISSA OLEVAT OSAT (CRU-OSAT)

Jotkin osat ja lisävarusteet on suunniteltu siten, että asiakkaat voivat helposti vaihtaa ne itse. Näitä osia kutsutaan CRU-osiksi. Jos tukipalvelun edustaja huomaa vianmäärityksen perusteella, että voit korjata tuotteesi itse, Dynabook lähettää sinulle korjauksessa tarvittavat osat sekä ohjeet osan vaihtamiseksi. Jos Dynabook sitä pyytää, sinun on palautettava alkuperäinen osa Dynabookille. Dynabook maksaa tästä aiheutuvat kulut.

## PALVELUTASO

Olet oikeutettu johonkin – ostamastasi paikan päällä suoritettavan korjauksen palvelusta riippuen – alla mainituista palveluista.

### a) Hopeatason palvelu paikan päällä

Jos olet ostanut hopeatason huoltopalvelun paikan päällä seuraavana työpäivänä, Dynabookin virallinen insinööri saapuu korjaamaan viallisen tuotteen paikan päällä, jos korjaus edellyttää erityisohjelmistotyökaluja ja/tai valmistajan erikoistyökaluja, joita ei ole saatavilla vapaasti markkinoilla, ja/tai osia, joita ei voida helposti vaihtaa CRU-ohjeiden avulla. Jos voit tehdä korjauksen itse CRU-ohjeiden mukaisesti, Dynabookin virallinen insinööri ei tule paikan päälle tekemään korjausta.

### b) Kultatason palvelu paikan päällä

Jos olet ostanut kultatason palvelun paikan päällä seuraavan työpäivän aikana, voit kieltäytyä sinulle lähetettävästä itse vaihdettavasta osasta. Tässä tapauksessa Dynabookn tukikeskus lähettää paikan päälle Dynabookn valtuutetun tuki-insinöörin korjaamaan tuotteesi.

### c) Platinatason tukipalvelu

Jos olet ostanut platinatason tukipalvelun, huoltopalvelu paikan päällä käsittää kultatason huoltopalvelun paikan päällä, kiintolevyn säilytyspalvelun (katso lisätietoja lisäpalveluiden kohdasta) sekä käyttöoikeuden Business Support Portal -portaaliin.

## 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) EMEA-alueen huoltopalvelu paikan päällä

Jos olet ostanut EMEA-alueen huoltopalvelun paikan päällä, se on saatavilla seuraavissa maissa: Alankomaat, Bahrain, Belgia, Egypti, Etelä-Afrikka, Espanja, Irlanti, Israel, Italia, Itävalta, Jordania, Kanaalisaaret, Kreikka, Kroatia, Kuwait, Latvia, Libanon, Liettua, Luxemburg, Norja, Oman, Portugali, Puola, Qatar, Ranska, Romania, Ruotsi, Saksa, Saudi-Arabia, Slovakia, Slovenia, Suomi, Sveitsi, Tanska, Tšekin tasavalta, Turkki, Unkari, Viro, Yhdistyneet arabiemiirikunnat ja Yhdistynyt kuningaskunta.

Huoltopalvelua paikan päällä seuraavan arkipäivän aikana koskevat seuraavat palvelutasosopimukset:

Seuraavan arkipäivän palvelu tarjotaan seuraavissa maissa: Alankomaat, Belgia, Espanja, Iso-Britannia, Irlanti, Israel, Italia, Itävalta, Kreikka, Luxemburg, Norja, Portugali, Puola, Ranska, Romania, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Suomi, Sveitsi, Tanska, Tšekki ja Unkari 100 kilometrin säteellä merkittävistä kaupungeista.

Kanaalisaarilla, Kroatianssa, Latviassa, Liettuaassa, Sloveniassa ja Virossa huoltopalvelu paikan päällä tarjotaan kolmantena arkipäivänä 50 kilometrin säteellä merkittävästä kaupungista. Jos palvelupyynnön koskee tuotetta, joka on yli 50 kilometrin päässä merkittävästä kaupungista, palvelu pyritään tarjoamaan kohtuullisesti katsottuna parhaalla mahdollisella tavalla sijainnista ja osien saatavuudesta riippuen.

Bahrainissa, Egyptissä, Etelä-Afrikassa, Jordaniassa, Kuwaitissa, Libanonissa, Omanissa, Qatarissa, Saudi-Arabiassa, Turkissa ja Yhdistyneissä arabimaailmankunnissa huoltopalvelu paikan päällä tarjotaan parhaiden mahdollisuuksien mukaan sijainnista ja osien saatavuudesta riippuen.

### Kansainvälinen huoltopalvelu paikan päällä

Jos olet ostanut tietyn kansainvälisen huoltopalvelun paikan päällä, se on käytettävissä kaikissa seuraavassa verkkosivustossa luetelluissa maissa:

[dynabook.us/ios](https://dynabook.us/ios)

Dynabook pidättää oikeuden hankkia palvelut alihankintana valtuutetulta Dynabook-palveluntarjoajalta.

Kansainvälinen huoltopalvelu paikan päällä koskee vain Dynabook Tecraa ja Portégéa.

### PALVELUN HANKKIMINEN

Kun haluat hyödyntää palvelua, ota yhteyttä paikalliseen valtuutettuun huoltopalveluntarjoajaan tai Dynabookin tukikeskukseen. Tukikeskus on avoinna arkisin 9.00–17.00 (paikallista aikaa, pois lukien pyhäpäivät). Voit tarkistaa uusimmat yhteyshiedot seuraavasta osoitteesta:

[emea.dynabook.com/asp-locator](https://emea.dynabook.com/asp-locator)

Dynabookin tukikeskuksen työntekijät on koulutettu ja valtuutettu määrittämään laitteisto-ongelmia sekä ehdottamaan nopeinta tapaa Dynabook-tuotteesi korjaamiseksi. Jotta voit auttaa tukipalvelun edustajia ongelman tunnistamisessa ja huolto-osien määrittämisessä mahdollisimman tehokkaasti, sinun on annettava heille kuvaus tuotteesta viasta tai ongelmasta.

Kun soitat tukeen, varmista, että Dynabook-järjestelmä on käytettävissäsi ja että voit antaa Dynabook-tuotteesi pohjassa ilmoitetun sarjanumeron ja mallinumeron.

Huoltopalvelua ei välttämättä suoriteta paikan päällä, jos ongelma voidaan ratkaista etäviannmäärityksellä.

Jos laite täytyy huoltaa tai korjata paikan päällä, Dynabook lähettää toimipisteesi sertifioitujen korjausinsinöörin viimeistään seuraavan arkipäivän aikana osien saatavuuden ja Paikallinen kattavuus - osiossa mainittujen palvelutasosopimusten mukaisesti. Palvelutasot ovat vasteaikataivoitteita, jotka voivat vaihdella sijainnin mukaan ja joita ei taata.

Akut luokitellaan vaarallisiksi tuotteiksi, joten niitä koskevat tietyt toimitus- ja lähetysvaatimukset. Tästä syystä seuraavan päivän aikana -palvelutaso ei koske akkujen vaihtamista.

Dynabook 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 Dynabook-tuotteesi tiedot on täysin varmuuskopioitu, ennen kuin paikan päällä suoritettava korjaus aloitetaan tai lähetät tuotteen Dynabookin valtuutetulle palveluntarjoajalle minkä tahansa takuuvaatimuksen johdosta. Poista kaikki luottamukselliset ja henkilökohtaiset tiedot sekä yritystoimintaan liittyvät tiedot.

Dynabook ei ole vastuussa ohjelmien, tietojen tai siirrettävien tietovälineiden vahingoista tai katoamisesta tai minkään ohjelmien ja tietojen palauttamisesta tai uudelleenasettamisesta.

Dynabook ei ole millään tavalla vastuussa tulojen menetyksistä, epäsuorasti aiheutuvista menetyksistä, tietojen tai ohjelmistojen menetyksistä tai ohjelmistojen uudelleenmäärittämisen kustannuksista.

Dynabook pidättää itsellään oikeuden laskuttaa sinua logistisista kuluista, jos et ole paikalla sovittuna korjausaikana sovittuun paikkaan.

### OSAT JA MATERIAALIT

Dynabook voi oman harkintansa mukaan korjata tai vaihtaa vakiotakuun piiriin kuuluvat osat uusiin tai kunnostettuihin osiin ilman korvausta koko takuuajan aikana (tämä ei koske akkuja). Akkujen takuuajaksi 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 takuuajan mukainen takuu tai kolmen kuukauden takuu. Tämä riippuu siitä, kumpi on pidempi (pidempi on voimassa). Kaikista tämän takuun puitteissa vaihdetuista tuotteista tai osista tulee Dynabookin omaisuutta.

Jos näppäimistö on vaihdettava, voimme tarjota vain englanninkielisiä näppäimistöjä tai palvelun tarjoamismaahan 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 Dynabookin 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, Dynabook pidättää itsellään oikeuden veloittaa osista, työstä ja kuluista.

Tämä palvelu ja vakiotakuu eivät ole voimassa, jos tuotteen tai osan vioittumisen syy on jonkun muun tahon tai henkilön kuin Dynabookin 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 Dynabookin telakointilaitteita. Tässä tapauksessa tutustu Lisäpalvelut-kohdassa mainittuihin lisäehtoihin. Jos näissä laitteissa ilmenee vikoja, ota yhteyttä paikalliseen Dynabook-jälleenmyyjään.

Vaikka teknikkomme voivatkin korjata miltei kaikki viat huoltokäynnillä paikan päällä, joskus Dynabook-tuotteesi ei ehkä kuitenkaan voida korjata huoltokäynnin yhteydessä, jos kyseessä on monimutkainen vika tai jos tähän on muita pakottavia syitä. Tässä tapauksessa Dynabook pidättää oikeuden viedä laitteesi huoltoon. Saat sen takaisin heti, kun ongelma on korjattu. Tiettyjen mallien tietyt korjaukset edellyttävät valvottua työpajaympäristöä. Jos korjaus edellyttää tällaista valvottua työpajaympäristöä, Dynabook pidättää oikeuden noutaa tuote huollettavaksi.

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 tai SSD-levyn säilytyspalvelu

Olet oikeutettu pitämään viallisen kiintolevyn tai SSD-levyn itselläsi, jos se täytyy vaihtaa tämän seuraavan arkipäivän huoltopalvelun voimassaoloaikana ja jos olet ostanut säilytyspalvelun tälle voimassaoloajalle. Kiintolevy tai SSD-levy pysyy omistuksessasi, mutta et ole oikeutettu mihinkään jatkuvaan tukeen. Muut tuotteet ja osat sekä muut kiintolevyt ja SSD-levyt, jotka vaihdetaan takuun nojalla, siirtyvät Dynabookin omistukseen.

Jos kiintolevylle tai SSD-levylle tehdään takaisin veto, tämä palvelu ei enää kata kyseistä kiintolevyä tai SSD-levyä, vaan se on palautettava Dynabookille.

### 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 Dynabookin tarjoama vianmääritysohjelma, jolla akun jäljellä oleva kapasiteetti tarkistetaan.

Valtuutetun Dynabook-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) 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 Dynabook niin pyytää, viallinen telakointilaitte on palautettava Dynabookille. Dynabook huolehtii tämän kustannuksista. Jos Dynabook ei saa viallista telakointilaitetta viidentoista (15) päivän kuluessa siitä, kun saat uuden tai kunnostetun telakointilaitteen, sinulta veloitetaan korvaavan telakointilaitteen jälleenmyyntihinta.

# DYNABOOKS SERVICE PÅ PLATS NÄSTFÖLJANDE VARDAG

## BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

Tjänsten On-site Next Business Day Response är endast en reparationstjänst för maskinvara och inkluderar diagnostik per telefon för att avgöra var felet på Dynabook-maskinvaran består. Om produkten måste repareras skickas en Dynabook-certifierad tekniker till dig, vanligtvis innan slutet av nästföljande vardag beroende på delarnas tillgänglighet och servicenivåavtal som nämns i avsnittet "Nationsomfattning".

Svarstid nästföljande vardag är tiden från problemrapporteringen till supportcentret till dess att den certifierade teknikern anländer hos dig. Observera att serviceanspråket måste loggas vid Dynabooks supportcenter innan 15:00 lokal tid för att vara kvalificerat för reparation nästföljande vardag.

Den här tjänsten gäller för de bärbara Dynabook-datorerna Tecra, Portégé och Satellite Pro (hädanefter kallade produkter).

Den här tjänsten utgör en uppgradering av standardgarantin för din Dynabook-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 Dynabook-produkter som köpts i Europa, Mellanöstern och Afrika (hädanefter kallat EMEA). Mer information om service hittar du på:

[se.dynabook.com/services](https://se.dynabook.com/services)

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 Dynabook-produkten och måste aktiveras inom 30 dagar efter anskaffandet. Aktivera tjänsten genom att registrera produkten på följande webbplats:

[se.dynabook.com/registration](https://se.dynabook.com/registration)

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 Dynabooks 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 Dynabook-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 Dynabook både reservdelar och dokumentation för hur arbetet ska utföras till dig. Om Dynabook begär det ska originaldelen återlämnas till Dynabook. Detta sker på Dynabooks 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 tjänsten Silver On-site Next Business Day Response kommer en certifierad tekniker från Dynabook endast att komma ut till dig och utföra reparationen av den defekta produkten om denna kräver särskilda programvaruverktyg och/eller specialistverktyg från tillverkaren som inte finns tillgängliga på den öppna marknaden och/eller delar som inte enkelt går att byta med CRU-dokumentation. Om du själv kan utföra reparationen via CRU-processen kommer inte någon certifierad tekniker från Dynabook att åka ut till dig.

### b) På plats Guld

Om du har köpt guldvarianten av service på plats nästföljande vardag kan du avböja att en reservdel skickas till dig. Dynabooks supportcenter skickar då en Dynabook-certifierad tekniker som reparerar den felaktiga produkten på plats.

### c) Platinasupporttjänst

Har du köpt platinasupporttjänsten ingår service på plats Guld i service på plats-tjänsten, inklusive möjlighet att behålla hårddisken (se "Ytterligare tjänstalternativ") och tillgång till Business Support Portal.

## NATIONSOMFATTNING

### 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) Service på plats för EMEA

Har du köpt en service på plats-tjänst för EMEA är den tillgänglig i Bahrain, Belgien, Danmark, Egypten, Estland, Finland, Frankrike, Förenade Arabemiraten, Grekland, Irland, Israel, Italien, Jordanien, Kanalöarna, Kroatien, Kuwait, Lettland, Libanon, Litauen, Luxemburg, Nederländerna, Norge, Oman, Polen, Portugal, Qatar, Rumänien, Saudiarabien, Schweiz, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Sydafrika, Tjeckien, Turkiet, Tyskland, Ungern och Österrike.

På plats-reparation nästföljande vardag är beroende av följande servicenivåavtal:

Svar nästföljande vardag är tillgängligt i Belgien, Danmark, Finland, Frankrike, Grekland, Irland, Israel, Italien, Luxemburg, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Schweiz, Slovakien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjeckien, Tyskland, Ungern och Österrike inom 100 km radie från en större stad.

I Estland, Kanalöarna, Kroatien, Lettland, Litauen och Slovenien utförs reparation på plats senast den tredje vardagen inom 50 km radie från en större stad. Om service efterfrågas för en produkt som befinner sig utanför denna 50 km radie ges service i möjligaste mån, beroende på plats och tillgängliga delar.

I Bahrain, Egypten, Förenade arabemiraten, Jordanien, Kuwait, Libanon, Oman, Qatar, Saudiarabien, Sydafrika och Turkiet utförs reparation på plats i möjligaste mån, beroende på plats och tillgängliga delar.

### c) 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:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

Dynabook förbehåller sig rätten att använda en Dynabook-auktoriserad tjänstleverantör som underleverantör för tjänsten.

Den internationella servicen på plats gäller endast för Dynabook Tecra och Portégé.

## SERVICEBESTÄLLNING

Du kan beställa service genom att kontakta närmaste auktoriserade tjänstleverantör eller Dynabooks supportcenter, som är öppet vardagar mellan 09:00 och 17:00 lokal tid, utom helgdagar. De senaste kontaktuppgifterna finns på:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Personalen på våra supportcenter har utbildats och certifierats för att diagnostisera maskinvaruproblem och tillhandahålla det snabbaste sättet att reparera din Dynabook-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 Dynabook-system och vara beredd att ange det serienummer och modellnummer som finns på baksidan av Dynabook-produkten.

På plats-reparation kanske inte behövs om problemet kan lösas med fjärrdiagnostik.

Om reparation på plats blir nödvändig skickar Dynabook en certifierad tekniker till dig, innan slutet av nästföljande vardag beroende på delarnas tillgänglighet och servicenivåavtal som nämns i avsnittet "Nationsomfattning". Servicenivåer är mål för svarstider och kan variera beroende på plats och garanteras inte.

Batterier klassas som farligt gods, vilket medför specifika transportkrav. Detta innebär att svarstiden för service nästa arbetsdag inte gäller för byte av batterier.

Dynabook, 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 Dynabook-produkt har säkerhetskopierats före på plats-reparation eller innan du skickar datorn till den Dynabook-auktoriserade tjänstleverantören i samband med ett garantianspråk. Ta bort eventuella konfidentiella, upphovsskyddade eller personliga data.

Dynabook kan inte hållas ansvarigt för skada på eller förlust av program, data eller flyttbara lagringsmedia, eller återställning eller ominstallation av program eller data.

Dynabook kan inte hållas ansvarigt för uteblivna intäkter eller följdsador, förlust av data, förlust av programvara eller kostnader för omkonfigurering av program.

Dynabook förbehåller sig rätten att debitera dig för transportkostnader om du inte fanns tillgänglig på överenskommen reparationsdag och plats.

## RESERVDLAR OCH MATERIAL

Dynabook 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 Dynabook.

Om ett nytt tangentbord krävs tillhandahålls endast engelskspråkiga tangentbord eller tangentbord på språket i det land där tjänsten tillhandahålls, om något sådant finns tillgängligt.

## BEGRENSNINGAR AV TJÄNSTEN

Denna tjänst omfattar endast delar och arbete. Den gäller inte för något fel 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 Dynabook, 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 Dynabook 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 Dynabook-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 Dynabooks dockningsenheter. Läs i så fall de ytterligare villkor som finns med i avsnittet "Ytterligare tjänstalternativ". Kontakta närmaste Dynabook-återförsäljare i händelse av fel.

Även om vår erfarenhet gör att våra tekniker kan lösa de allra flesta fel med ett besök på plats så kan det hända att din Dynabook-produkt inte kan åtgärdas på plats på grund av komplicerade fel eller andra anledningar. I sådana fall förbehåller sig Dynabook rättigheten att ta med enheten för reparation och återlämna den så snart problemet är åtgärdat. På grund av vissa modellernas karaktär kräver vissa reparationer också en verkstadsbaserad kontrollerad miljö. Om en sådan verkstadsmiljö krävs för att säkerställa att reparationen kan utföras fullt ut, förbehåller sig Dynabook rätten att utföra en tjänst för hämtning och retur.

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/SSD-enheten

Beroende på giltighetstiden för service på plats under vilken du har köpt tillvalstjänsten som ger möjlighet att behålla hårddisken/SSD-enheten (HDD/SSD), kan du ha rätt att behålla den defekta hårddisken eller SSD-enheten om den behöver ersättas under serviceperioden. Hårddisken eller SSD-enheten tillhör då fortfarande dig, men täcks inte av vidare support. Alla andra produkter och komponenter, inklusive andra hårddiskar och SSD-enheter som byts ut under garantin, tillhör sedan Dynabook.

Om en hårddisk eller SSD-enhet återkallas täcker denna tjänst inte längre hårddisken eller SSD-enheten, då denna måste skickas tillbaka till Dynabook.

### 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 Dynabook för att fastställa hur stor batterikapacitet som finns kvar.

Din Dynabook-auktoriserade tjänstleverantör är skyldig att kontrollera den kvarvarande batterikapaciteten efter att ha tagit emot din produkt. Om den Dynabook-auktoriserade tjänstleverantören fastställer att batterikapaciteten är över 50 %, förbehåller sig den auktoriserade tjänstleverantören rätten att lämna en offert på delar, arbetskostnader och utgifter.

### c) 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 Dynabook begär det ska den defekta dockningsenheten återlämnas till Dynabook på Dynabooks bekostnad. Om Dynabook inte har mottagit den defekta dockningsenheten inom femton (15) arbetsdagar efter kundens mottagande av den nya eller renoverade dockningsenheten, debiteras du den utbytta dockningsenhetens återförsäljningsvärde.

# DYNABOOK ERTESİ İŞ GÜNÜ YERİNDE YANIT SERVİSİ

## SERVİS AÇIKLAMASI

Yerinde Ertesi İş Günü Yanıt Servisi, yalnızca donanımlar için geçerli olan bir onarım servisedir ve Dynabook donanımınızdaki arızayı belirlemek için telefonla yapılan bir tanılama işlemi içerir. Onarım gerekiyorsa Dynabook, genellikle "Ülke Kapsamı" kısmında belirtilen Hizmet Düzeyi Anlaşmalarına ve parça bulunabilirliğine tabi olarak ertesi iş gününün sonuna kadar bulunduğunuz yere bir Dynabook Onaylı Mühendis gönderir.

Ertesi İş Günü şeklinde belirlenen yanıt süresi, Destek Merkezi'ne sorunun bildirilmesinden Dynabook Onaylı Mühendis'in bulunduğunuz yere varmasına kadar geçen süre olarak tanımlanır. Ertesi İş Günü Yanıt Servisi için gereken niteliklere uymak üzere, servis talebinin Dynabook Destek Merkezi'ne yerel saate göre 15:00'dan önce kaydedilmesi gerektiğini lütfen unutmayın.

Bu servis, Dynabook Tecra, Portégé ve seçili Satellite Pro dizüstü bilgisayarları (bundan böyle ürünler olarak anılacaktır) için geçerlidir.

Bu servis; belirlenen süre, servis yanıt düzeyi veya servis içeriği ile ilgili olarak Dynabook ürününüzün standart garantisini yükseltir. Bu yüzden hüküm ve koşullar standart garanti koşullarına ek olarak uygulanır ve herhangi bir çatışma durumunda geçerli olur.

Bu servis, yalnızca Avrupa'da, Orta Doğu'da ve Afrika'da (bundan böyle EMEA olarak anılır) satın alınan Dynabook ürünleri için kullanılabilir. Servis hakkında daha fazla ayrıntı için lütfen şu adresi ziyaret edin:

[tr.dynabook.com/services](http://tr.dynabook.com/services)

Bu servis yasal haklarınızı etkilememektedir.

## KAYIT VE SERVİS ETKİNLEŞTİRME

Bu servis, yalnızca Dynabook ürününüzün alındığı tarihten sonraki 90 gün içerisinde satın alınırsa geçerli olur ve satın alındıktan sonraki 30 gün içerisinde etkinleştirilmelidir. Servisinizi etkinleştirmek için aşağıdaki Internet web sitesinden ürünü kaydettirmeniz gerekir:

[tr.dynabook.com/registration](http://tr.dynabook.com/registration)

Lütfen kayıt işlemleri sırasında söz konusu servis, ürününüz ve kullanıcı verileriniz hakkında bilgi sağlamaya hazır olun.

Ürününüz, Dynabook Destek Merkezi ile servis talebi için irtibat kurduğunuz anda kayıtlı değilse Ertesi İş Günü Yanıt servisi geçerli olmayabilir.

Kayıt işlemi başarıyla tamamlandıktan sonra, bir onay e-postası alacak ve bu servisi kullanma hakkına sahip olacaksınız.

Bu servis yalnızca kayıt işleminin yapıldığı Dynabook ürünü için geçerlidir.

## MÜŞTERİ TARAFINDAN DEĞİŞTİRİLEBİLİR BİRİMLER (CRU)

Bazı servis parçaları ve aksesuarlar müşteri tarafından kolaylıkla çıkarılacak ve değiştirilecek şekilde özellikle tasarlanmıştır ve bu parçalara CRU denir. Uzaktan sorun giderme ve tanılama sırasında Destek Merkezi Temsilcisi onarım işleminin sizin tarafınızdan gerçekleştirilebileceğine karar verirse Dynabook, hem servis parçasını hem de belgelerini değişim işlemi için size gönderir. Dynabook tarafından istendiği takdirde orijinal parçanın Dynabook'ya iade edilmesi gerekir. Bu işleme ilişkin masraflar Dynabook tarafından karşılanır.

## 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 bir Dynabook Onaylı Mühendis yalnızca, onarımın uzman yazılım araçları gerektirmesi ve/veya uzman üretici araçlarının serbest piyasada bulunmaması ve/veya CRU belgeleriyle kolayca değiştirilemeyen parçalar gerekmesi durumunda kusurlu ürünü yerinde onarması için gönderilir. Onarım işlemi sizin tarafınızdan CRU süreciyle gerçekleştirilebiliyorsa yerinde onarım servisi için Dynabook Onaylı Mühendis gönderilmez.

### b) Gold Yerinde Servis

Gold Ertesi İş Günü Yerinde Yanıt Servisi satın aldıysanız, size bir yedek parça gönderilmesini reddedebilirsiniz ve Dynabook Destek Merkezi, kusurlu ürünün yerinde onarılması için bir Dynabook Onaylı Mühendis gönderir.

### c) Platinum Destek Hizmeti

Platinum Destek Hizmeti'ni satın aldıysanız, Yerinde Servis hizmetiniz Sabit Sürücünün Teslim Alınması (bkz. "İlave Hizmet Seçenekleri) ve İşletme Destek Portalı'na erişim dahil olmak üzere Gold Yerinde Servis'i içerir.

## ÜLKE KAPSAMI

### a) Yerel Yerinde Servis

Yerel Yerinde Servis satın aldıysanız, bu servisten yalnızca satın alındığı ülkede yararlanılabilir.

### b) EMEA Yerinde Servis

EMEA Yerinde Servis Servis satın alırsanız, bu hizmet Almanya, Avusturya, Bahreyn, Belçika, Birleşik Arap Emirlikleri, Birleşik Krallık, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, Finlandiya, Fransa, Güney Afrika, Hırvatistan, Hollanda, İrlanda, İspanya, İsrail, İsveç, İsviçre, İtalya, Kanal Adaları, Katar, Kuveyt, Letonya, Litvanya, Lübnan, Lüksemburg, Macaristan, Mısır, Norveç, Polonya, Portekiz, Romanya, Slovakya, Slovenya, Suudi Arabistan, Türkiye, Umman, Ürdün, Yunanistan'da kullanılabilir.

Yerinde Onarım, Ertesi İş Günü Yanıt Servisi aşağıdaki Hizmet Düzeyi Anlaşmalarına tabidir:

Ertesi İş Günü yanıt Almanya, Avusturya, Belçika, Birleşik Krallık, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Finlandiya, Fransa, Hollanda, İrlanda, İspanya, İsrail, İsveç, İsviçre, İtalya, Lüksemburg, Norveç, Polonya, Portekiz, Romanya, Slovakya, Slovenya ve Yunanistan'da söz konusu Servis, büyük şehirlerin 100 km civarındaki Dynabook ürünleri için sağlanır.

Estonya, Hırvatistan, Kanal Adaları, Letonya, Litvanya ve Slovenya'da Yerinde onarım servisi büyük şehirlerin 50 km civarında üçüncü iş günü gerçekleştirilir. 50 km'lik uzaklığın dışında kalan bir ürün için servis talebi oluşturulursa servis, mümkün olan en kısa sürede sağlanmaya çalışılır ve konum ile parça bulunabilirliğine tabidir.

Bahreyn, Birleşik Arap Emirlikleri, Güney Afrika, Katar, Kuveyt, Lübnan, Mısır, Suudi Arabistan, Umman, Ürdün ve Türkiye'de Yerinde onarım servisi, mümkün olan en kısa sürede sağlanmaya çalışılır ve konum ile parça bulunabilirliğine tabidir.

### c) Uluslararası Yerinde Servis

Uluslararası Yerinde Servis satın aldıysanız, bu servisten aşağıdaki web sitesinde listelenen tüm ülkelerde yararlanılabilir:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

Dynabook, servisi bir Dynabook Yetkili Servis Sağlayıcısı'na yaptırma hakkını saklı tutar.

Uluslararası Yerinde Servis, yalnızca Dynabook Tecra ve Portégé için geçerlidir.

### SERVİS ALMA

Servis almak için lütfen yerel Yetkili Servis Sağlayıcınız veya Dynabook Destek Merkezi ile irtibata geçin. Dynabook Destek Merkezi resmi tatiller hariç olmak üzere hafta içi yerel saate göre 09:00 ve 17:00 saatleri arasında açıktır. En güncel irtibat kişilerini şurada bulabilirsiniz:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

Destek Merkezi Temsilcilerimiz, her türlü donanım sorununu tanımlayabilecek ve Dynabook 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 arzuları eksiksiz olarak açıklamaya hazır olun.

Arama yaparken lütfen Dynabook sisteminizi yanınızda bulundurun ve Dynabook ürününüzün altında bulunan seri numarasını ve model numarasını sağlamaya hazır olun.

Sorun uzaktan tanımlama yoluyla çözülebiliyorsa Yerinde Onarım gerekmez.

Yerinde Onarım gerekiyorsa Dynabook, "Ülke Kapsamı" kısmında belirtilen Hizmet Düzeyi Anlaşmalarına ve parça bulunabilirliğine tabi olarak ertesi iş gününün sonuna kadar bulunduğunuz yere bir Onaylı Mühendis gönderir. Hizmet düzeyleri, yanıt süresi amaçlarıdır ve konuma göre değişkenlik gösterebilir. Ayrıca, garanti edilmez.

Piller, tehlikeli mallar olarak sınıflandırılır ve belirli nakliye gereksinimlerine tabidir. Bu nedenle, Ertesi İş Günü yanıt süresine sahip servis düzeyi, pil değişimi için geçerli değildir.

Dynabook, 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 Dynabook Yetkili Servis Sağlayıcınıza iade etmeden önce Dynabook ürününüzdeki tüm verilerin eksiksiz olarak yedeklenmiş olduğundan emin olun. Size ait, gizli veya kişisel verilerinizi ve bilgilerinizi cihazınızdan kaldırın.

Dynabook 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.

Dynabook, kâr kayıplarından veya sonuç olarak ortaya çıkan kayıplardan, veri kayıplarından, yazılım kayıplarından ya da yazılımın yeniden yapılandırma maliyetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

Dynabook, kararlaştırılan onarım tarihi ve yerinde bulunmamanız durumunda lojistik masraflarını size fatura etme hakkını saklı tutar.

### PARÇA VE MALZEMELER

Dynabook, kendi tercihiyle 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 Servis 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 Dynabook'ın 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, Dynabook 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 Dynabook; parçaları, işçiliği ve masrafları size fatura etme hakkını saklı tutar.

Ürün ya da parçadaki arızanın, Dynabook 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 Dynabook 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 Dynabook satıcınızla iletişim kurun.

Deneyimimiz sayesinde teknisyenlerimiz neredeyse tüm kusurları tek bir yerde ziyarette çözebiliyor olsa da, karmaşık kusurlar veya diğer nedenlerden dolayı Dynabook ürününüz yerinde ziyaret sırasında tamir edilemeyebilir. Böyle bir durum söz konusu olduğunda Dynabook, cihazı tamir için alıp sorun çözülür çözülmez iade etme hakkını saklı tutar. Bazı modellerin niteliği gereği, belirli onarımlar atölye tabanlı kontrollü bir ortam da gerektirecektir, eğer onarımın tam olarak gerçekleştirilebilmesi için atölye tabanlı kontrollü bir ortam gerekiyorsa, Dynabook teslim alma ve iade hizmeti gerçekleştirme hakkını saklı tutar.

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 Sürücü/Katı Hal Sürücüsünün Teslim Alınması

Satın aldığınız Sabit Sürücü/Katı Hal Sürücüsünün (HDD/SSD) Teslim Alınması Servisi seçeneğini kapsayan Yerinde Servisin süresine bağlı olarak, servis dönemi içerisinde değiştirilmesi gerekirse hasarlı HDD veya SSD'yi tutma

yetkiniz olacaktır. HDD veya SSD sizin mülkiyetinizde kalır ancak devam eden destek bunlar için geçerli olmaz. Garanti kapsamında değiştirilen ilave sabit sürücüler veya katı hal sürücülerinin yanı sıra ilave ürünler ve bileşenler, Dynabook'nın mülkiyeti haline gelir.

Sabit sürücü veya katı hal sürücüsünün bir ürün geri çağırma tabi olması durumunda, bu servis artık HDD veya SSD'yi kapsamayacaktır ve Dynabook'ya iade edilmelidir.

### 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 Dynabook tarafından sağlanan bir tanı aracını indiriniz, yüklemeniz ve çalıştırmanız gerekir.

Dynabook 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) 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. Dynabook isterse, kusurlu Yerleştirme Cihazı, masrafları Dynabook tarafından karşılanacak şekilde Dynabook'ya iade edilmelidir. Yeni veya yenilenmiş Yerleştirme Cihazı size ulaştıktan sonra kusurlu Yerleştirme Cihazının on beş (15) çalışma günü içinde Dynabook'ya ulaşmaması durumunda, değiştirilen Yerleştirme Cihazının perakende değeri kadar ücrete tabi tutulursunuz.

# خدمة الاستجابة الميدانية في يوم العمل التالي من Dynabook

## وصف الخدمة

متخصصة و/أو أدوات تصنيع متخصصة غير متاحة في السوق الحر و/أو قطع غيار لا يمكن استبدالها بسهولة باستخدام وثائق الوحدات القابلة للاستبدال من قبل العميل (CRU). إن كنت قادراً على إجراء الإصلاح بنفسك من خلال عملية الوحدات القابلة للاستبدال من قبل العميل (CRU)، فلن يتم إرسال مهندس معتمد من Dynabook من أجل الخدمة الميدانية.

## (ب) الخدمة الميدانية الذهبية

إذا اشتريت خدمة الخدمة الميدانية الذهبية للاستجابة في يوم العمل التالي، يمكنك رفض قطعة الغيار البديلة التي تم إرسالها إليك، ومن ثم سيرسل إليك مركز دعم Dynabook مهندساً معتمداً لإصلاح المنتج المعيب ميدانياً.

## (ج) خدمة الدعم البلاطينية

إذا اشتريت خدمة الدعم البلاطينية، فستحتوي الخدمة الميدانية المقدمة إليك على خدمة ميدانية ذهبية تتضمن الاحتفاظ بالقرص الثابت (طالع "خيارات الخدمة الإضافية") وتتيح إمكانية الوصول إلى Business Support Portal من Dynabook.

## تغطية البلاد

### (أ) خدمة ميدانية محلية

إذا كنت قد اشتريت خدمة إصلاح ميدانية محلية، فلن تكون متوفرة إلا في البلد الذي اشتريتها فيه.

### (ب) خدمة ميدانية في EMEA

إذا اشتريت خدمة EMEA الميدانية، فإنها ستكون متوفرة في النمسا، والبحرين، وبلجيكا، وكرواتيا، وجمهورية التشيك، والدنمارك، ومصر، وإستونيا، وفنلندا، وفرنسا، وألمانيا، واليونان، والمجر، وأيرلندا، وإسرائيل، وإيطاليا، والأردن، جزر القناة، والكويت، ولافتيا، ولبنان، وليتوانيا، ولوكسمبرج، وهولندا، والنرويج، وعمان، وبولندا، والبرتغال، وقطر، ورومانيا، والسعودية، وسلوفينيا، وسلوفاكيا، وجنوب أفريقيا، وإسبانيا، والسويد، وسويسرا، وتركيا، والإمارات العربية المتحدة والمملكة المتحدة.

تخضع خدمة الاستجابة الميدانية في يوم العمل التالي لاتفاقيات مستوى الخدمة التالية:

تتوفر خدمة الاستجابة في يوم العمل التالي في النمسا، وبلجيكا، وجمهورية التشيك، والدنمارك، وفنلندا، وفرنسا، وألمانيا، واليونان، والمجر، وأيرلندا، وإيطاليا، وإسرائيل، ولوكسمبورج، وهولندا، والنرويج، وبولندا، والبرتغال، ورومانيا، وسلوفاكيا، وإسبانيا، والسويد، وسويسرا، والمملكة المتحدة، في إطار دائرة يبلغ نصف قطرها 100 كم من مدينة رئيسية.

سيتم توفير خدمة الإصلاح الميدانية في، وكرواتيا، جزر القناة، وإستونيا، ولافتيا، وليتوانيا، وسلوفينيا، في يوم العمل الثالث في إطار دائرة يبلغ نصف قطرها 50 كم من مدينة رئيسية. إذا تم إجراء طلب خدمة لمنتج يقع خارج نصف قطر 50 كم، فسنبذل قصارى جهدنا لتوفير الخدمة، حسب توفر قطع الغيار والموقع.

وسنبذل قصارى جهدنا لتوفير خدمة الإصلاح الميدانية في البحرين، ومصر، والأردن، ، والكويت، ولبنان، ، وعمان، وقطر، والمملكة العربية السعودية، وجنوب أفريقيا، وتركيا، والإمارات العربية المتحدة، حسب توفر قطع الغيار والموقع.

### (ج) خدمة ميدانية دولية

إذا اشتريت خدمة ميدانية دولية، فستكون متوفرة في جميع البلدان المدرجة في الموقع الإلكتروني التالي:

[dynabook.us/ios](http://dynabook.us/ios)

تحفظ Dynabook بالحق في التعاقد من الباطن على الخدمة مع أحد مورفي الخدمة المعتمدين لدى Dynabook.

تسري الخدمة الميدانية الدولية على أجهزة Dynabook Tecra و Portégé فقط

تُعد خدمة الاستجابة الميدانية في يوم العمل التالي خدمة لإصلاح الأجهزة فقط، وتشمل التشخيص عبر الهاتف لتحديد العطل الموجود في جهاز Dynabook لديك. وإذا لزم إجراء إصلاح، فسترسل Dynabook أحد المهندسين المعتمدين لديها إلى موقعك، ويكون ذلك عادةً قبل نهاية يوم العمل التالي حسب توفر قطع الغيار واتفاقيات مستوى الخدمة المذكورة في قسم "تغطية البلاد"

يُقصد بوقت الاستجابة في يوم العمل التالي الوقت منذ إعلام مركز الدعم بالمشكلة حتى وصول مهندس Dynabook المعتمد إلى موقعك. الرجاء الملاحظة أنه لتكون مؤهلاً للحصول على خدمة الاستجابة في يوم العمل التالي، يجب أن يكون طلب الخدمة مسجلاً في مركز دعم Dynabook قبل الساعة 3 مساءً حسب التوقيت المحلي.

تسري هذه الخدمة على أجهزة الكمبيوتر المحمولة Dynabook Tecra، و Portégé، وبعض أجهزة الكمبيوتر المحمولة Satellite Pro المحددة (ويُشار إليها فيما بعد بالمنتجات).

تمكّنك هذه الخدمة من ترقية الضمان العادي لمنتج Dynabook الخاص بك فيما يتعلق بالفترة المحددة أو مستوى استجابة الخدمة أو محتوى الخدمة. وبذلك تسري هذه البنود والشروط بالإضافة إلى بنود وشروط الضمان العادي، وتكون لها الأولوية في حالة أي تعارض.

هذه الخدمة متوفرة فقط لمنتجات Dynabook التي تم شراؤها في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا (ويشار إليها فيما بعد بـ EMEA). للحصول على مزيد من تفاصيل الخدمة، يُرجى زيارة الموقع:

[me.dynabook.com/services](http://me.dynabook.com/services)

لا تؤثر هذه الخدمة على حقوقك القانونية.

## التسجيل وخدمة التنشيط

لا تسري هذه الخدمة إلا إذا تم شراؤها في غضون 90 يوماً من تاريخ شراء منتج Dynabook، ويجب تنشيطها في غضون 30 يوماً بعد تاريخ الشراء. ولتنشيط الخدمة، يجب عليك تسجيل المنتج عبر الإنترنت على موقع الويب التالي:

[me.dynabook.com/registration](http://me.dynabook.com/registration)

الرجاء الاستعداد لتقديم معلومات حول هذه الخدمة والمنتج وبيانات المستخدم من أجل التسجيل.

وإذا لم يكن منتجك مسجلاً وقت اتصالك بمركز دعم Dynabook لطلب الخدمة، فقد لا تسري خدمة الاستجابة ليوم العمل التالي.

بعد التسجيل بنجاح، ستلقى رسالة تأكيد عبر البريد الإلكتروني، وسيحق لك الحصول على هذه الخدمة.

لا تسري هذه الخدمة إلا على منتج Dynabook الذي تم تسجيلها له.

## الوحدات القابلة للاستبدال من قبل العميل (CRU)

صُممت بعض قطع الغيار والملحقات خصيصاً ليُزِيلها العميل ويستبدلها بسهولة، ويُشار إليها بالوحدات القابلة للاستبدال من قبل العميل (CRU). وإذا قرر وكيل مركز الدعم أثناء عمليتي استكشاف المشكلات وحلها والتشخيص عن بُعد أنه بإمكانك تولي عملية الإصلاح بنفسك، فستشحن Dynabook قطعة الغيار والمستندات إليك لإجراء عملية التبدل. وإذا طلبت Dynabook ذلك، فسيتم إرجاع قطعة الغيار الأصلية إليها. وسُجّري هذه العملية على نفقة Dynabook الخاصة.

## مستوى الخدمة

بناءً على نوع الخدمة الميدانية التي اشتريتها، يحق لك الحصول على إحدى الخدمات التالية.

### (أ) الخدمة الميدانية الفضية

إن كنت قد اشتريت خدمة الاستجابة الميدانية في يوم العمل التالي، فسيتم إرسال مهندس معتمد من Dynabook من أجل إصلاح المنتج الذي به عيب ميدانياً فقط إن كان الإصلاح يتطلب أدوات برمجية

## الحصول على الخدمة

أو الفيروسات، أو استخدام مكونات أو برامج ليست من Dynabook، أو تغيير، أو تعديل، أو خطأ في التثبيت، أو قصور في الصيانة، أو إصلاحات للبرامج، أو إهمال.

لا تسري هذه الخدمة على أي برامج أياً كانت. إذا كان إصلاح المنتج يرجع إلى أي سبب لا تغطيه هذه الخدمة، تحتفظ Dynabook بالحق في تحميلك التكاليف، بما في ذلك تكاليف قطع الغيار وأجرة الفنيين.

لا تسري هذه الخدمة ولا الضمان العادي إذا كان تعطل المنتج أو المكون ناتجاً عن خدمة أو صيانة أو إصلاح من قبل أي جهة غير الموزع أو موفر الخدمة المعتمدين من Dynabook، أو إذا تم تغيير أو حجب الملصقات/أرقام المسلسل الخاصة بالمنتج أو المكون.

إذا حدث عطل لمكونات الجهاز قبل شراء الخدمة، فلا تغطي هذه الخدمة هذا العطل.

لا تغطي هذه الخدمة الملحقات، ما لم تكن تسري الخدمة التي اشتريتها على أجهزة الإرساء من Dynabook. وفي هذه الحالة، يُرجى الرجوع إلى البنود والشروط الإضافية المذكورة في قسم "خيارات الخدمة الإضافية". يُرجى الاتصال بموزع Dynabook المحلي في حالة حدوث أي عطل.

في حين أننا نمتلك الخبرة التي تمكن الفنيين لدينا من إصلاح العيوب جميعها تقريباً في زيارة واحدة للموقع، لكن ربما يحدث ألا يكون بالإمكان إصلاح منتج Dynabook في الموقع نظراً لوجود عيوب معقدة أو لأسباب أخرى. في هذه الحالة تحتفظ Dynabook بحقها في أخذ المنتج لإصلاحه ثم إعادته لك بمجرد أن يتم إصلاح المشكلة. نظراً إلى طبيعة بعض الطرز، ستحتاج بعض الإصلاحات أيضاً بيئة خاضعة للرقابة قائمة على ورشة العمل. إذا كانت هذه البيئة لازمة لضمان إمكانية إجراء الإصلاح بشكل كامل، فإن Dynabook يحتفظ بالحق في تنفيذ خدمة الاستلام والإرجاع.

يُرجى الرجوع إلى بنود وشروط الضمان العادي المرفقة مع منتجك للحصول على مزيد من المعلومات عن استثناءات الضمان.

## خيارات الخدمات الإضافية

وإذا كان يحق لك أحد خيارات الخدمة الإضافية أو أكثر، تسري البنود والشروط التالية:

## (أ) الاحتفاظ بالقرص الثابت/محرك الأقراص الصلبة

بناءً على فترة الخدمة الميدانية التي بموجبها اشترت خدمة الاحتفاظ بالقرص الصلب/محرك الأقراص الصلبة (HDD / SSD)، يحق لك الاحتفاظ بالقرص الصلب أو SSD المعبى إذا كان من الضروري استبداله خلال فترة الخدمة. يظل HDD أو SSD ملكاً لك، ولكنك لن تكون مؤهلاً لتلقي أي دعم مستمر عليه. وتصبح أي منتجات ومكونات إضافية وكذلك الأقراص الثابتة أو محركات الأقراص الصلبة الأخرى التي تم استبدالها بموجب الضمان ملكية خاصة لشركة Dynabook.

في حالة خضوع القرص الصلب أو محرك الأقراص الصلبة لأحد طلبات سحب المنتج، لن تغطي هذه الخدمة HDD أو SSD بعد ذلك، ويتعين إرجاعه إلى Dynabook.

## (ب) خدمة استبدال البطارية

بناءً على فترة الخدمة الميدانية التي بموجبها اشترت خيار خدمة استبدال البطارية، سيتم تمديد فترة ضمان البطارية. وخلال هذه الفترة، لك الحق في طلب استبدال البطارية لمرة واحدة بعد انتهاء صلاحية فترة الضمان العادي للبطارية.

تسري هذه الخدمة فقط إذا كانت سعة البطارية أقل من 50%. وقيل إجراء الطلب الخاص بك للخدمة، يجب عليك تنزيل وتثبيت وتشغيل أداة التشخيص المقدمة من Dynabook لتحديد السعة المتبقية للبطارية.

ويلتزم موفر الخدمة المعتمد من Dynabook بالتحقق من السعة المتبقية للبطارية بعد استلام منتجك. وإذا قرر موفر الخدمة المعتمد أن سعة البطارية أكثر من 50%، فسيحتفظ بالحق في تقديم عروض أسعار مقابل قطع الغيار وأعمال الإصلاح والتكاليف.

## (ج) أجهزة الإرساء من

بناءً على فترة الخدمة الميدانية التي بموجبها اشترت خيار خدمة جهاز الإرساء، سيتم تمديد فترة ضمان جهاز الإرساء.

وعند الشكوى بأن جهاز الإرساء معيب، سيُرسل إليك جهاز إرساء جديد أو مجدد بضاهي المنتجات الجديدة في الأداء. وإذا طلبت Dynabook ذلك، فسيتم إرجاع جهاز الإرساء المعيب على نفقة الشركة الخاصة. وفي حالة عدم استلام Dynabook لجهاز الإرساء المعيب في غضون خمسة عشر (15) يوم عمل من استلام العميل لجهاز الإرساء الجديد أو المجدد، يتحمل العميل قيمة البيع بالتجزئة لجهاز الإرساء.

للحصول على الخدمة، يُرجى الاتصال بموفر الخدمة المحلي المعتمد لديك أو بـ مركز دعم Dynabook الذي سيكون متاحاً في أيام الأسبوع من 9 صباحاً إلى 5 مساءً حسب التوقيت المحلي، باستثناء العطلات الرسمية. يُرجى العثور على أحدث معلومات جهات الاتصال على:

[emea.dynabook.com/asp-locator](http://emea.dynabook.com/asp-locator)

لقد تم تدريب وكلاء مركز الدعم لدينا واعتمادهم لتشخيص أي مشكلات في مكونات الأجهزة وتقديم أسرع طريقة لإصلاح منتج Dynabook لديك. ولمساعدة وكلاء مركز الدعم على تحديد المشكلة وقطع الغيار التي تحتاج إلى الاستبدال بالطريقة الأكثر كفاءة، يُرجى الاستعداد لتقديم وصف لأي عطل قد واجهته.

عند الاتصال بالهاتف، يُرجى أيضاً التأكد من إمكانية الوصول إلى نظام Dynabook والاستعداد لتقديم الرقم المسلسل ورقم الموديل الموجودين على الجانب الخلفي من منتج Dynabook لديك.

وقد لا يتم إجراء الإصلاح الميداني إذا كان من الممكن حل المشكلة عن طريق التشخيص عن بُعد.

وإذا لزم إجراء إصلاح ميداني، فسترسل Dynabook أحد المهندسين المعتمدين لديها إلى موقعك، في نهاية يوم العمل التالي حسب توفر قطع الغيار واتفاقيات مستوى الخدمة المذكورة في قسم "تغطية البلاد". وتعد مستويات الخدمة أهدافاً لوقت الاستجابة وقد تختلف حسب الموقع، كما أنها غير مضمونة.

يتم تصنيف البطاريات على أنها بضائع خطرة وتستلزم متطلبات شحن محددة بشكل أساسي. ومن ثم، لا ينطبق مستوى خدمة وقت الاستجابة في يوم العمل التالي على استبدال البطاريات.

تحتفظ Dynabook وموزعوها وموفرو الخدمة المعتمدون بحق المطالبة بتقديم إثبات شراء (كفاتورة مدفوعة ومؤرخة من الموزع المعتمد) يظهر فيه رقم الموديل والرقم المسلسل، وذلك قبل قبول أي مطالبة من جانبك تتعلق بالخدمات.

## التزامات العميل

يُرجى التأكد من عمل نسخة احتياطية كاملة من جميع البيانات المتوفرة على منتج Dynabook لديك قبل إجراء الإصلاح الميداني أو قبل إرجاع منتجك إلى موفر الخدمة المعتمد من Dynabook في إطار المطالبة بخدمة الضمان. ولم بإزالة أي بيانات ومعلومات سرية أو شخصية أو ذات ملكية خاصة.

تُخلي Dynabook مسؤوليتها عن أي تلف أو فقدان لأي برامج أو بيانات أو وسائط تخزين قابلة للإزالة، أو عن استرداد أي برامج أو بيانات أو إعادة تثبيتها.

لا تتحمل Dynabook أي مسؤولية عن أي خسارة في الأرباح أو أي خسارة تبعية أو أي فقدان للبيانات أو فقدان للبرامج أو تكلفة إعادة تكوين البرامج.

تحتفظ Dynabook بالحق في تحرير فاتورة لك عن نفقات الانتقال في حالة عدم تواجدك في تاريخ وموقع الإصلاح المتفق عليهما.

## قطع الغيار والمواد

تختار Dynabook إما إصلاح المنتج أو استبداله هو أو أي قطع غيار يغطيها الضمان العادي بقطع غيار جديدة أو مجددة مجاناً طوال فترة الخدمة بالكامل، باستثناء البطاريات. لا تزيد فترة ضمان البطاريات عن عام واحد؛ نظراً لطبيعة العنصر، ما لم تكن تشمل الخدمة التي اشتريتها خياراً لخدمة استبدال البطارية. يُمكن إيجاد وصف تفصيلي في قسم "خيارات الخدمة الإضافية".

يظل الضمان يغطي أي منتج أو مكون يتم إصلاحه أو استبداله بموجب هذه الخدمة طوال المدة المتبقية من فترة الضمان السارية على المنتج أو المكون، أو لمدة ثلاثة أشهر، أيهما أطول. وتصبح كل المنتجات والمكونات التي تم استبدالها بموجب الضمان ملكاً لشركة Dynabook.

إذا لزم استبدال لوحة المفاتيح، فسيتم توفير لوحات المفاتيح باللغة الإنجليزية فقط، أو باللغة الأصلية للبلد الذي تقدم فيه الخدمة، إن أمكن.

## حدود الخدمة

لا تغطي هذه الخدمة سوى قطع الغيار وأجرة الفنيين، ولا تسري على أي عطل أو عيب يرجع إلى أي سبب خارجي، أو تلف عرضي، أو استخدام غير ملائم، أو التضرر أثناء النقل، أو التلف بالاستعمال،