

TOSHIBA

Leading Innovation >>>

Garantia No Matter What

Indiferent de situatie, cu Toshiba esti asigurat



Cosmarul

Esti distras pentru o clipa si calci pe cablul de alimentare... notebook-ul zboara de pe masa si se sparge pe podea.

Sau dupa o noapte lunga, intr-un moment de neatentie, cana plina cu cafea de langa laptop se varsa si ajunge direct pe tastatura si in interiorul dispozitivului.

Sau esti afara cu device-ul tau 2-in-1, stai pe o banca, te bucuri de vremea frumoasa si citesti romanul tau preferat. Pui laptopul alaturi pentru o clipa si iti cauti ceva in geanta din stanga ta. Si cand iti intorci mana dupa echipament, cateva secunde mai tarziu, iti dai seama ingrozit ca acesta a disparut!

TOSHIBA

Leading Innovation >>>

Promisiunea

Vrem sa va asiguram ca atunci cand alegeti un echipament Toshiba, va veti folosi de acesta indiferent de problemele pe care le intampinati in viata. De aceea ne bucuram sa va oferim Garantia No Matter What: cinci elemente care va asigura linistea – cu mult peste ceea ce ofera garantiile standard.

Indiferent de situatie, cu Toshiba esti asigurat.



Extensie de garantie

Suntem constienti de calitatea laptopurilor noastre. Pentru a o demonstra, extindem garantia europeana standard la 3 ani de garantie internationala, ca sa te bucuri de liniste deplina.



Garantie de 1 an pentru daune accidentale*

Ti-ai scapat laptopul sau ai varsat cafea pe el si nu mai functioneaza?
Nu te ingrijora. Il reparam sau il inlocuim - gratis.



Garantie de 1 an in caz de furt*

Daca ti se fura laptopul, il inlocuim cu acelasi model sau cu unul similar.
Inca un lucru pentru care sa nu iti mai faci griji.



Recuperare de date timp de 1 an*

Daca hard disk-ul se defecteaza, il vom inlocui si vom face tot posibilul sa iti recuperam datele si sa ti le inapoiam pe o unitate externa.



McAfee LiveSafe pentru 1 an

Iti protejam laptopul si celelalte echipamente de malware, spyware, programe nedorite si altele – si in plus iti oferim anti-spam si control parental.

Tari participante

Campania de promovare a Garantiei No Matter What se desfasoara in majoritatea tarilor din Europa.

19 tari participante incepand cu Q4/2015:

(Din Q1/2016 vor fi confirmate si alte tari)

- Austria
- Bosnia & Herzegovina
- Bulgaria
- Croatia
- Cipru
- Germania
- Grecia
- Ungaria
- Israel
- Italia
- Luxembourg
- Macedonia
- Muntenegru
- Portugalia
- Romania
- Serbia
- Slovenia
- Spania
- Olanda



Procesul de inregistrare

Cum se inregistreaza clientul final pentru NMWG?

1. Pentru a participa la aceasta promotie, clientul final trebuie sa aiba **peste 18 ani**. Acesta va trebui sa se logheze pe www.nomatterwhatguarantee.com **in termen de 14 zile de la achizitie** si sa completeze **toate datele** din **formularul de inregistrare**.
2. **Inregistrarea NMWG** include automat o inregistrare de garantie standard gratuita.
3. Dupa finalizarea inregistrarii, **clientul final va primi 2 email-uri**
 - Un email **de confirmare a inregistrarii Garantiei No Matter What**, care cuprinde **instructiuni legate de obtinerea licentei McAfee LiveSafe pentru 1 an**. Clientului i se va cere sa accepte termenii si conditiile pentru oferta McAfee LiveSafe.
 - Un email **de confirmare ca produsul a fost inregistrat cu succes**.
4. Clientului i se va cere **sa pastreze aceste email-uri pentru corespondenta sau solicitari viitoare**.
5. **In lipsa unei inregistrari valabile, toate solicitarile vor fi refuzate.**
6. **Toate inregistrarile trebuie sa fie primite nu mai tarziu de 14 Aprilie 2016.**
7. Clientul final va fi notificat ca in cazul unei cereri valide, **datele de inregistrare vor fi partajate cu partenerul nostru de asigurare ERGO**. Datele vor fi utilizate de catre ERGO doar pentru validarea cererii. **Datele nu vor fi folosite de catre ERGO in scopuri publicitare sau de marketing.**

Website inregistrare

HOME

TERMS AND CONDITIONS

REGISTER

No matter what life throws in your path,
Toshiba's got you covered.

We want to make sure that when you choose a Toshiba PC, you can continue to enjoy your device through life's ups and downs. That's why we are pleased to offer you the No Matter What Guarantee: five elements that together give you peace of mind – beyond what your standard warranty covers.



Click on an icon to find out more:



Warranty
Extension



Accidental
Damage



Theft



Data Recovery



McAfee LiveSafe

*Offer applies to Satellite, Qosmio, Chromebook and Kira models only. Accidental damage, Theft protection, data recovery and McAfee LiveSafe provided for one year after purchase. Registration within 14 days of purchase required. See full terms and conditions. Offer valid from 1/10/2015 to 31/3/2016.



Accidental Damage

Dropped your laptop or spilled your coffee on it and it's not working anymore? Don't panic. We'll repair or replace your laptop – free.

Produse acoperite

Ce produse TOSHIBA sunt acoperite de NMWG?

Clientul final va putea inregistra urmatoarele produse TOSHIBA consumer:

- Seria Satellite
- Seria Qosmio
- Seria Chromebook
- Seria Kira

Oricare dintre echipamentele de mai sus **cumparate intre 1 Octombrie 2015 si 31 Martie 2016 din tarile participante si inregistrate in termen de 14 zile de la data achizitiei** vor beneficia de Garantia No Matter What.

Produsele de mai jos nu pot participa la aceasta promotie:

- Laptopurile Toshiba reconditionate sau inchiriate
- Tabletele
- Accessoriile, ca de exemplu hard drive-uri externe

Procesarea solicitarilor

- Procesul de rezolvare a solicitarii clientului este pe deplin explicat in termenii si conditiile pe care acesta trebuie sa le accepte.
- Mai multe detalii legate de procesarea solicitarilor privind distrugerea accidentala, furtul sau recuperarea datelor pot fi gasite in sectiunea 'Back Up' a acestui document.
- Termenii si conditiile sunt disponibile pe pagina www.nomatterwhatguarantee.com
 - Utilizate in prezent pentru programul CSEE
 - Website actualizat in timp real de la 1 Octombrie 2015

'Restrictii' conform termenilor si conditiilor:

- Aceasta promotie se limiteaza la solutionarea unei singure avarii accidentale sau a unui singur furt pentru echipamentul acoperit de garantie. Aceasta inseamnă ca puteti solicita rezolvarea fie pentru o deteriorare accidentala, fie pentru un furt, in parametrii prevazuti in termenii si conditiile ERGO.
- **Suma prevazuta pentru repararea sau inlocuirea echipamentului nu poate depasi valoarea initiala a produsului.** Solicitarile vor fi acceptate pentru achizitii unice sau multiple, daca inregistrarea a fost efectuata corect. Orice alte drepturi legale raman neafectate de aceasta promotie.
- Toshiba nu garanteaza lipsa de erori la accesul sau utilizarea site-ului de inregistrare; Toshiba sau licentiatorii sai nu au nici o responsabilitate pentru daunele cauzate de aplicatii software ostile, care pot afecta echipamentele dumneavoastra in urma folosirii sau a navigarii pe acest site.
- Laptopurile TOSHIBA care fac obiectul unui program voluntar de inlocuire nu sunt incluse in aceasta promotie. Laptopurile TOSHIBA care fac parte dintr-un program de rechemare in service a produselor se califica pentru promotie doar daca defectul a aparut anterior programului respectiv.

Parteneriatul cu **ERGO** Insurance Group

Garantia No Matter What tine de domeniul asigurarilor, o piata puternic reglementata. Parteneriatul dintre TOSHIBA si ERGO Insurance Group ofera clientilor o propunere atractiva si conforma cu normele in vigoare.

- ERGO Insurance Group are sediul central in Düsseldorf si este una dintre companiile majore de asigurari din Europa
- La nivel mondial, ERGO este prezent in peste 30 de tari si se concentreaza in principal pe Europa si Asia
- ERGO se considera a fi numarul 1 in segmentele de asigurari de sanatate si protectie juridica
- Este unul dintre liderii de piata in Germania, tara sa de origine
- Grupul are 50,000 de angajati, fie ca salariati sau ca reprezentanti de vanzari care desfasoara activitati independente
- Cu venituri in valoare de 19 miliarde de Euro, Ergo ofera diferite tipuri de asigurari si alte servicii.
- 40 de milioane de clienti – din care 20 de milioane din Germania – achizitioneaza serviciile oferite de Ergo si de companiile din grup
- ERGO face parte din Munich Re, unul dintre cei mai importanti reasiguratori si operatori de risc
- Munich Re detine o participatie de 99.69% in ERGO
- Website www.ergo.com

Multumesc.

TOSHIBA
Leading Innovation >>>



Back Up



Detalii legate de procesarea solicitarilor

Procesarea solicitarilor – Daune accidentale

In cazul in care laptopul TOSHIBA a fost inregistrat cu succes in termen de 14 zile de la data achizitiei si sufera o avarie accidentala, este furat sau aveti nevoie de recuperarea datelor, asigurati-va ca sunt indeplinite conditiile de mai jos:

AVARIE ACCIDENTALA:

In acest caz trebuie sa:

- **Luati toate masurile necesare pentru a limita daunele si pentru a proteja echipamentul.** Nu incercati sa il reparati singur.
- **Declarati incidentul in 72 de ore si furnizati documentele necesare in maxim 7 zile de la incident catre un Centru de Suport Toshiba sau un Partener Autorizat de Service,** impreuna cu **factura in original,** pe care sunt trecute **modelul echipamentului si data de achizitie.** Partenerul de service va pastra o copie a facturii.
- Efectuati o declaratie oficiala in care sa specificati data exacta, ora si circumstantele incidentului, alaturi de numarul de serie al echipamentului si datele dumneavoastra de contact.
- Trimiteti declaratia, documentele si laptop-ul la un Partener Autorizat de Service Toshiba. Toshiba isi rezerva dreptul de a solicita si alte documente considerate necesare pentru justificarea solicitarii de reparatie.

Procesarea solicitarilor – Furt

FURT:

In acest caz trebuie sa:

- **Raportati incidentul la politie** in termen de **48 de ore**. Raportul trebuie sa descrie cu claritate circumstantele in care s-a produs furtul si sa contina numarul de serie al echipamentului.
- In decurs de **72 de ore**, **declarati furtul catre un Partener Autorizat de Service Toshiba** si **trimiteti documentele necesare in termen de maxim 7 zile de la data incidentului**.
 - Factura in original, pe care sunt trecute modelul si data de achizitie. Partenerul de service va pastra o copie a facturii de achizitie.
 - **Raportul catre politie in original sau copie.**
 - **Un formular complet furnizat de Toshiba in care sunt prezentate circumstantele incidentului, detaliile echipamentului si datele dumneavoastra de contact..**
- Toshiba/ERGO isi rezerva dreptul de a solicita si alte documente considerate necesare pentru justificarea solicitarii.
- Declaratia trebuie sa fie facuta de catre dumneavoastra si poate fi trimisa prin fax, email sau dusa personal la un Partener Autorizat de Service Toshiba.

Procesarea solicitarilor – Recuperare de date (1 din 2)

RECUPERAREA DE DATE:

In acest caz trebuie sa:

- Includeti **discul de recovery** in pachetul cu produsul defect, acesta fiind necesar pentru reinstalarea sistemului de operare si pentru salvarea datelor recuperate pe noul hard disk.
- **Furnizati factura de achizitie a echipamentului in original.** Pe factura trebuie sa fie specificate **modelul** si **data de achizitie**. Partenerul de service va pastra o copie a facturii de achizitie.

Va rugam sa retineti: Toshiba sau furnizorii sai de servicii nu garanteaza recuperarea datelor. Prin folosirea serviciului oferit, autorizati Toshiba sau furnizorii sai de servicii sa efectueze o evaluare a hdd-ului/SSD-ului/eMMC drive-ului dumneavoastra, pentru a determina natura avariei si posibilitatile de recuperare a datelor. Astfel, Toshiba si furnizorii sai de servicii vor avea acces la datele de pe discul dumneavoastra. Toshiba si furnizorii sai de servicii acorda o importanta maxima actiunilor efectuate pentru recuperarea datelor. In plus, Toshiba si furnizorii sai de servicii sunt obligati in mod expres sa pastreze confidentialitatea absoluta a informatiilor dumneavoastra care au fost accesate ca o consecinta a procesului de recuperare a datelor. Datele nu vor fi folosite de Toshiba si furnizorii sai de servicii si nu vor fi partajate in nici un scop cu terte parti. Toate datele la care au avut acces Toshiba si furnizorii sai de servicii, inclusiv copii ale acestora, vor fi returnate sau distruse in termen de 10 zile calendaristice de la finalizarea procesului de recuperare a datelor. Prin solicitarea unui serviciu de recuperare a datelor, confirmati ca toate informatiile si datele din laptop se afla in proprietatea dumneavoastra legala.

Procesarea solicitarilor – Recuperare de date (2 din 2)

Daca recuperarea datelor este posibila si reuseste:

- Datele vor fi restaurate si salvate pe serverele Toshiba sau ale furnizorilor sai de servicii; veti primi datele pe un echipament nou de stocare. Va rugam sa retineti ca dispozitivul de stocare inlocuit este acoperit pentru restul perioadei de garantie a laptopului sau pentru o perioada de 3 luni, oricare dintre acestea este mai lunga.
- Dispozitivul de stocare deteriorat devine proprietatea Toshiba. Toate datele aflate pe acesta vor fi distruse prin metode care asigura imposibilitatea recuperarii acestora.
- O copie a datelor restaurate va fi salvata pe serverele Toshiba sau ale furnizorilor sai de servicii pe o perioada de 10 zile calendaristice de la data livrării laptopului care contine noul dispozitiv de stocare. Daca Toshiba sau furnizorii sai de servicii nu primesc nici o notificare de la dumneavoastra in aceasta perioada, datele vor fi sterse si nici o copie nu va mai fi restaurata sau disponibila dupa acest interval.

Daca recuperarea datelor nu este posibila si/sau nu reuseste :

- Vetii primi o notificare de la Toshiba sau furnizorii sai de servicii. De la primirea notificării aveti la dispozitie 10 zile pentru a solicita returnarea dispozitivului de stocare defect. Puteti face asta contactand Centrul de Suport Toshiba.
- In cazul in care nu exista o astfel de cerere, dispozitivul de stocare va fi distrus prin metode care asigura imposibilitatea recuperării datelor de pe acesta. Va rugam retineti ca nu puteti pretinde despagubiri pentru valoarea dispozitivului de stocare distrus.

'Definitia' conform termenilor si conditiilor:

- **Avarie accidentala:** Orice distrugere sau deteriorare a echipamentului, cu consecinte negative asupra functionarii acestuia si aparuta ca rezultat a unui eveniment extern, cu exceptia cazurilor enumerate in termenii si conditiile ERGO.
- **Furt:** Orice caz de furt confirmat de politie cu dovezi documentate de intrare prin efracție sau semne clare de violenta, cu exceptia cazurilor enumerate in termenii si conditiile ERGO.
- **Reuperarea datelor:** Include evaluarea posibilitatii recuperarii datelor si, daca aceasta este posibila, salvarea datelor pe un dispozitiv nou de stocare care va fi livrat catre client.
- **Inlocuire:** Schimbarea echipamentului in garantie cu un altul – cu un model identic sau daca acesta nu mai este disponibil, cu un model cu caracteristici similare (cu exceptia design-ului, a culorii, a marimii si a greutatii). Valoarea echipamentului nou nu o poate depasi pe cea a produsului inlocuit.



FAQ

FAQ (1 din 2)

Intrebare

Nu pot inregistra laptop-ul/tableta pentru ca numarul serial nu este recunoscut.

Raspuns

Va rugam sa va asigurati ca numarul serial a fost scris corect. Daca problema persista, va rugam sa trimiteti o poza a autocolantului care contine numarul serial catre Call Center/Partenerul de Service.

Intrebare

Am primit inapoi notebook-ul reparat fara sa mi se recupereze datele.

Raspuns

Echipamentul de stocare a fost trimis in paralel pentru procesul de recuperare a datelor. Veti fi notificat prin email daca si cand pot fi recuperate datele.

Intrebare

Am uitat sa efectuez inregistrarea produsului in termenul de 14 zile de la data achizitiei. Pot sa il mai inregistrez dupa cele 14 zile?

Raspuns

Inregistrarea este permisa doar in decurs de 14 zile de la data achizitiei. Va rugam contactati Call Center-ul/Partenerul de Service pentru alte promotii disponibile dupa aceasta perioada.

FAQ (2 din 2)

Intrebare

Nu am primit nici un email de confirmare privind inregistrarea notebook-ului.

Raspuns

Asigurati-va ca ati completat toate informatiile si ati finalizat procesul de inregistrare. De asemenea, verificati daca emailul de confirmare nu a ajuns cumva in casuta de spam. Daca inregistrarea nu a reusit, va rugam sa reluati procesul de inregistrare a laptopului. In termen de 3 zile, puteti verifica statusul produsului pe pagina www.toshiba-tro.de/unitdetails.

Intrebare

Unde ma pot inregistra pentru Garantia No Matter What?

Raspuns

Va rugam vizitati site-ul nostru dedicat www.nomatterwhatguarantee.com pentru a inregistra notebook-ul.

Intrebare

Pot inregistra un notebook cumparat dintr-o alta tara?

Raspuns

Din pacate nu. Notebook-ul trebuie sa fie inregistrat in tara in care s-a efectuat achizitia.