

# > GWARANCJA ZERO PROBLEMU

16 KWIETNIA – 30 WRZEŚNIA 2012

## ➤ Co obejmuje GZP?



Toshiba objęła bezpłatną “Gwarancją Zero Problemu” wszystkie notebooki, tablety i telewizory.

W ramach promocji obowiązują poniższe roczne usługi:

- Bezpłatna naprawa w razie przypadkowego uszkodzenia
- Nowy produkt w przypadku kradzieży

Dodatkowo w przypadku notebooków i tabletów:

- Nieodpłatna usługa odzyskiwania danych

## ➤ Jak działa?



Aby skorzystać z GZP wystarczy, że klient zarejestruje swój notebook/tablet/TV na stronie [www.toshiba.pl](http://www.toshiba.pl) w ciągu 14 dni od zakupu.

Szczegóły promocji zostały zawarte w regulaminie na stronie rejestracyjnej.



## ➤ Różnice w stosunku do poprzedniej GZP

- Obejmuje również tablety i telewizory
- Ochrona w razie utraty pracy została wycofana
- Dodano usługę odzyskiwanie danych (notebooki/tablety)
- Czas na rejestrację został wydłużony z 7 do 14 dni
- Podczas rejestracji GZP automatycznie jest rejestrowana również gwarancja standardowa (nie jest konieczna osobna rejestracja)



## ➤ Różnice w stosunku do poprzedniej GZP

- **Brak potwierdzenia rejestracji**
- Wszyscy klienci będą kierowani na lokalne strony Toshiba
- Od maja 2012 oferujemy wersję sprzedażową GZP na 2., 3. i 4. rok użytkowania sprzętu.

## ➤ Ważne informacje



- Tylko ci klienci, którzy zarejestrują zakup w ciągu 14 dni będą upoważnieni do skorzystania z promocji GZP
- Możliwość zgłoszenia tylko jednej szkody rocznie (w wersji sprzedażowej bez limitu)
- Wskaźnik efektywności odzyskiwania danych na poziomie ok. 75%
- Stroną do kontaktu w razie zgłoszenia szkody jest call center/ autoryzowany partner serwisowy
- Sprzęt wyprodukowany przed rozpoczęciem promocji także bierze w niej udział (sprawdzone na podstawie daty wystawienia dowodu zakupu)

## ➤ Kraje objęte promocją



Polska, Czechy, Estonia, Węgry, Litwa, Łotwa, Słowacja, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Greece, Macedonia, Malta, Czarnogóra, Romania, Serbia, Słowenia

## ➤ Wartość GZP



Nasze produkty zostały objęte wyjątkowymi usługami, które mają rzeczywistą wartość (dodaną) dla klienta.

Standardowy koszt usług dla klienta końcowego (roczny) oferowany bezpłatnie w ramach Gwarancji Zero Problemu:

- Przypadkowe uszkodzenie & kradzież: 39€  
(all-risks protection)
- Odzyskiwanie danych: 15€





## ➤ Proces zgłoszenia szkody

Wszystkie szkody powinny być zgłaszane za pośrednictwem call center Toshiba lub Autoryzowanego Partnera Serwisowego Toshiba.

Szczegóły procesu zostały zawarte w regulaminie.

Klient powinien przedstawić:

- **przypadkowe uszkodzenie:**
  - opis zdarzenia, osobiście podpisany i potwierdzony przez klienta
  - Dowód zakupu

## ➤ Proces zgłoszenia szkody



Klient powinien przedstawić:

- **kradzież:**
  - deklarację potwierdzającą w jaki sposób i kiedy doszło do kradzieży
  - oficjalny raport policyjny
  - dowód zakupu
- **odzyskiwanie danych:**
  - dowód zakupu
  - wypełniony formularz online firmy zajmującej się odzyskiwaniem danych

## > FAQ



- 1) P: Nie mogę zarejestrować mojego TV/notebooka/tabletu ponieważ system nie rozpoznaje numeru seryjnego

*O: Proszę upewnić się, że w numerze seryjnym nie ma żadnej literówki. Jeśli problem nadal występuje, proszę o przesłanie zdjęcia naklejki z numerem seryjnym do naszego call center/partnera serwisowego*

- 2) P: Otrzymałem naprawiony notebook jednak bez odzyskanych danych

*O: Uszkodzony dysk twardy został wysłany do przeprowadzenia procesu odzyskania danych. Zostanie Pan poinformowany drogą mailową czy i kiedy dane zostaną odzyskane*

## > FAQ



- 3) P: Przegapiłem termin 14 dni od zakupu produktu, na rejestrację w promocji. Czy mimo to mogę jeszcze zarejestrować mój sprzęt?

*O: Rejestracja możliwa jest tylko w ciągu 14 dni od daty zakupu. Proszę skontaktować się z naszym call center/ partnerem serwisowym w celu uzyskania „wersji sprzedażowej” programu.*

- 4) P: Nie otrzymałem informacji e-mail z potwierdzeniem rejestracji.

*O: please make sure that you finalized the registration and that you checked your spam filter for a confirmation e-mail. Please register again if the registration was not successful. After 3 days you should see your registered service also under [www.toshiba-tro.de/unitdetails](http://www.toshiba-tro.de/unitdetails)*

## ➤ FAQ



5) P: Gdzie mogę zarejestrować GZP?

*O: Odwiedź stronę [www.toshiba.pl](http://www.toshiba.pl)*

6) P: Czy mogę zarejestrować także sprzęt kupiony w innym kraju?

*O: Nie, każde urządzenie powinno być zarejestrowane w kraju zakupu.*