

Durch die QUAD GmbH gekürzte und ins Deutsche übersetzte Dokumentation von TOSHIBA.

## Assured Care Flex (Erweiterte Garantie) FAQ:

### 1. Warum Assured Care Flex anbieten?

Hierbei handelt es sich um ein erweitertes Garantieangebot, welches die Basisgarantie für die Hardware auf 3 oder 5 Jahre verlängert.

Die Wettbewerbslandschaft im Einzelhandel hat sich verändert, da immer mehr Marktteilnehmer in diesem Bereich einen Garantieservice anbieten, der sich von den vollständigen Wartungsdienstleistungen unterscheidet. Der Garantieservice soll sicherstellen, dass die Produkte gegen Konstruktions- oder Verarbeitungsfehler abgedeckt sind. Garantie und verlängerte Garantie erfordern, dass der Kunde bei der Problembestimmung mitwirkt, um Serviceeinsätze zu vermeiden, die nicht mit Produktmängeln zusammenhängen.

Für Kunden, die weiterhin einen umfassenden Service wünschen, bietet Toshiba den Premium-Service Global Care Flex an.

### 2. Was sind die Hauptunterschiede zwischen dem erweiterten Garantieangebot Assured Care Flex und dem bestehenden Global Care Flex?

	<b>ASSURED Care Flex</b> <i>(Erweiterte Garantie)</i>	<b>Global Care Flex</b>
<b>Startet</b>	Ende Jahr 1 Basisgarantie	Zu jeder Zeit. Kann die Garantie für ein höheres Serviceniveau ersetzen
<b>Länge</b>	2-4 Jahre <i>(zusätzlich zu 1 Jahr Base)</i>	1-5 Jahre
<b>SLA</b>	SLA ist identisch mit der Basisgarantie	9 x NBD5 bis 24 x SBD7 Maßgeschneiderte Abdeckung für Ihre Bedürfnisse
<b>Kunde abrechenbar</b>	Kundenverursachte Schäden (CID)  Rückrufe für nicht defekte Teile*	Kundenverursachte Schäden (CID)
<b>Abgedecktes Peripheriegerät</b>	TGCS-Peripheriegeräte werden mit dem Gerät erworben.	TGCS-Peripheriegeräte, die mit dem Gerät erworben wurden.
<b>Kunde Ersatzteile</b>	Nach Ermessen des TGCS *alle Peripheriegeräte mit TGCS-Logo	Kundenwunsch

**3. Beginnt diese nach Abschluss der Basisgarantie?**

JA, die Assured Care Flex-Services beginnen nach Ablauf der 1-Jahres-Grundgarantie als unser Angebot der Garantieverlängerung.

**4. Kann ich dieses Produkt für eine bereits installierte Maschine erwerben?**

Ja, solange die Basisgarantie noch nicht abgelaufen ist.

**5. Kann dies in Ländern verkauft werden, in denen es keine Präsenz gibt?**

Nein, diese Angebote sind nur in Ländern verfügbar, in denen Care Flex verfügbar ist.

**6. Gilt dies für alle Toshiba-Hardwareprodukte?**

Nein. Dies gilt derzeit für TCx800, TCx810, TCx810E & TCx-Drucker und wird entsprechend weiter ausgebaut. *HINWEIS: Die Abdeckung der Basisgarantie SLA variiert zwischen POS und Druckern.*

**7. Was sind Beispiele für kostenpflichtige Anrufe?**

Einige häufige Beispiele für Anrufe, die nicht unter die Garantie fallen, sind nicht eingesteckte Kabel, Software-Probleme, die durch Neu-Imaging des Laufwerks behoben werden können, Gerätefehler von Drittanbietern (Scanner, Pin-Pads usw.) oder Probleme mit Peripheriegeräten, die nicht zusammen mit dem System gekauft wurden.

**8. Wie werden die Endkunden für Anrufe außerhalb der Garantiezeit belastet?**

An Toshiba gerichtete Anrufe werden auf ihre Berechtigung hin überprüft und dann an die zuständige Stelle weitergeleitet. Wenn nach der Problembestimmung festgestellt wird, dass das Problem nicht mit einer defekten Komponente zusammenhängt, wird der Anruf als kostenpflichtiger Anruf abgeschlossen und die Kosten des Anrufs werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

**9. Wem werden die Kosten in Rechnung gestellt, wenn der Endkunde kein Toshiba-Kunde ist (z. B. bei Verkauf über den Vertriebskanal)?**

Die TGCS stellt dem beauftragenden Kunden für die gewartete Seriennummer eine Rechnung für nicht defekte Teileabrufe aus.

**10. Was kann der Kunde tun, um das Risiko von kostenpflichtigen Anrufen zu verringern?**

Eines der wirksamsten Instrumente zur Verringerung des Risikos kostenpflichtiger Anrufe ist der Einsatz der TGCS-Diagnose, um Probleme mit der Hardware zu erkennen. Diese ist kostenlos erhältlich und kann auf einem USB-Stick oder über eine Ferndiagnosefunktion eingerichtet werden.

**Weitere Fragen? Wir beraten Sie gerne.**

**QUAD GmbH.**