

## ➤ EXTENSION DE SERVICE ECHANGE À NEUF

### ➤ COUVERTURE DES EXTENSIONS DE SERVICE

Les présentes extensions de service échange à neuf (« Extensions de Service Echange à Neuf ») s'appliquent uniquement aux ordinateurs portables neufs de marque TOSHIBA de la gamme professionnelle de Toshiba Systèmes France (« Toshiba »), à savoir les gammes PORTEGE, SATELLITE PRO et TE-CRA, ayant fait l'objet d'un achat et d'un enregistrement dans les trente (30) jours suivant la date d'achat de l'appareil.

Ces extensions couvriront dans les mêmes conditions que le Service Echange à Neuf, l'appareil pour une période supplémentaire de douze (12) ou de vingt-quatre (24) mois, selon la durée de l'extension souscrite, après les douze (12) premiers mois de la durée de la garantie standard des ordinateurs portables TOSHIBA (« Garantie Constructeur »).

Les Extensions de Service Echange à Neuf couvriront la France Métropolitaine uniquement. Ces extensions ne s'appliquent pas aux batteries et aux adaptateurs secteur qui seront échangés individuellement pendant la durée de la Garantie Constructeur et dans les conditions prévues par celle-ci, ni aux panes de périphériques.

### ➤ ACCÈS AUX EXTENSIONS DE SERVICE

Afin de bénéficier de l'application des Extensions de Service Echange à Neuf, le client doit impérativement acheter et enregistrer son extension de service dans les trente (30) jours suivant la date d'achat de son appareil, sur le site :

---

[www.toshiba.fr/echangeaneuf](http://www.toshiba.fr/echangeaneuf)

---

ou par courrier recommandé à Toshiba Systèmes France, Service Client DS, 7 rue Ampère, 92804 Puteaux Cedex en joignant la facture d'achat ou sa copie.

Dans le cas où le client a acheté et enregistré son extension de service dans un délai supérieur à trente (30) jours suivants la date d'achat de son appareil, l'Extension de Service Echange à Neuf ne sera pas applicable.

Par cet achat et cet enregistrement, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté la présente notice d'information et en particulier les conditions d'application des Extensions de Service Echange à Neuf.

**Par cet achat et cet enregistrement et en application de la Loi du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client est également informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant, sont collectées et traitées dans le cadre de la garantie et des services de Toshiba et qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à ces données, qu'il pourra exercer directement sur le site :**

---

www.toshiba.fr

---

ou par courrier auprès de Toshiba Systèmes France, Service Client DS, 7 rue ampère 92804 Puteaux Cedex.

1. En cas de panne couverte par la Garantie Constructeur, le client doit contacter le centre d'appels de Toshiba au :

---

0 969 32 64 84

(Numéro Cristal - Appel non surtaxé)

---

qui effectuera un premier diagnostic.

2. Dans le cas où la panne est validée par le centre d'appels de Toshiba, le client est transféré au gestionnaire des Extensions de Service Echange à Neuf afin de compléter et valider son dossier avec ce dernier. Lors de cet appel, il sera indiqué au client que celui-ci doit se connecter sur un site internet afin d'éditer un bon de transport. Si le client n'a pas d'accès à internet, ce bon lui sera envoyé par courrier simple.
3. Dans le cas où le dossier est validé par le gestionnaire des Extensions de Service Echange à Neuf et confirmé par l'émission d'un bon de transport, le client devra retourner à l'adresse indiquée, dans un colis surprotégé et revêtu de ce bon de transport, l'ordinateur avec l'ensemble des équipements fournis d'origine (DVD, livret, certificats, câbles). Le colis doit être surprotégé afin d'éviter toute casse, laquelle entraînerait automatiquement un refus d'application de l'Extension de Service Echange à Neuf.

4. A réception du colis conforme par le réparateur agréé de Toshiba et en cas de validation de la panne par ce dernier, un ordinateur de référence identique est envoyé au client. Dans le cas où un ordinateur de référence identique n'est pas disponible, le client est contacté afin de savoir s'il accepte un modèle équivalent (hors cosmétique et poids). En cas d'acceptation du client, un ordinateur neuf équivalent est envoyé. En cas de refus, une réparation au titre de la Garantie Constructeur sera effectuée. Le client peut également refuser l'application de l'Extension de Service Echange à Neuf et opter pour une réparation standard dans les conditions de la Garantie Constructeur ou, le cas échéant, dans les conditions prévues par extension de service qu'il aurait acquise. En cas de panne ultérieure, le client ne pourra demander l'application de l'Extension de Service Echange à Neuf.

**Tout appareil reçu par le réparateur agréé de Toshiba et dont le dossier aura été refusé par le gestionnaire des Extensions de Service Echange à Neuf sera systématiquement renvoyé au client.**

Dans ce cas, les frais de diagnostic, d'enlèvement et de réexpédition de l'appareil seront pris en charge par Toshiba. Il est rappelé au client que l'appareil remplacé devient la propriété de Toshiba, le client bénéficiant d'un appareil neuf de remplacement.

#### Service récupération de données :

Il sera demandé au client s'il souhaite utiliser un service de récupération de ses données attaché aux Extensions de Service Echange à Neuf. **Dans ce cas, seules les données sont sauvegardées, à l'exclusion des logiciels installés.**

Dans le cas où le client souhaite la mise à disposition des données de l'ordinateur en panne, les informations de connexion lui sont transmises.

Seront sélectionnés : mon bureau, mes documents, mes images, ma musique, Outlook ou tout type de messagerie, et mes favoris sur Internet Explorer.

Liste des formats supportés et types de données pouvant entrer dans le cadre de la sauvegarde :

Musique : a52, aac, ac3, aif, aiff, asx, au, dts,

flac, m3u, m4a, mid, midi, mod, mp3, ogg, ra, s3m, wav, wma, xm

Image : bmp, gif, jfif, jif, jpe, jpeg, jpg, pbm, pict, png, psd, tif, tiff, xcf

video : asf, avi, cam, divx, dv, fla, flv, m1v, m2ts, m2v, m4v, mkv, mov, movie, mp2, mp4, mpeg, mpeg1, mpeg2, mpeg4, pg, mts, ogm, pls, rv, swf, ts, vob, wmv

Doc : cpp, csv, doc, docm, docx, dot, odb, odc, odg, odp, ods, odt, pdf, pps, ppt, pptx, ps, rtf, sda, sdc, sdd, sdp, sds, sdw, txt, vb, vdx, vor, vsd, wp, wps, xla, xlam, xls, xlsx, xlsx, xlt, xltm, xltx

Communication: pst.

Taux de transfert : en cas de donnée volumique, Toshiba s'autorise à utiliser tout moyen de transfert de donnée.

A titre d'information : estimatif de taux de transfert

Taille fichier	20 Mb	1 Gb	10 Gb	25 Gb	50 Gb	200 Gb
512 Kbps	00:05:12	04:20:25	43:24:10	108:30:25	217:00:50	868:03:20
1.024 Mbps	00:02:36	02:10:12	21:42:05	54:15:12	108:30:25	434:01:40
2.048 Mbps (E1, ISDN-32)	00:01:18	01:05:06	10:51:02	27:07:36	54:15:12	217:00:50
10 Mbps (10Base-T)	00:00:16	00:13:20	02:13:20	05:33:20	11:06:40	44:26:40
51Mbps (OC1)	00:00:03	00:02:36	00:26:08	01:05:21	02:10:43	08:42:52
100 Mbps (100Base-T)	00:00:01	00:01:20	00:13:20	00:33:20	01:06:40	04:26:40
1 Gbps (1000Base-T)	00:00:00	00:00:08	00:01:20	00:03:20	00:06:40	00:26:40

Sur un volume moyen de 25 Gb, il faut compter entre 2.25 jours (1024 Mbps) et 5h33 (10 Mbps) si l'on se réfère aux équipements courants actuellement, la fibre (1 Gbps) augmente les performances mais l'équipement reste minoritaire.

Dans le cadre de l'exécution de ce service, Toshiba ne saurait être tenue pour responsable :

- de la perte éventuelle de données lors de la réparation de l'appareil si tout ou partie de ces données n'est ni lisible et/ou ni accessible et ne peut de ce fait être transférée sur un support externe ;
- de la présence d'un virus affectant la réalisation du service ou les données de l'ordinateur et transféré avec les données sur le support de sauvegarde, le client devant veiller à l'absence de virus ;
- d'une incompatibilité de l'ordinateur du client avec le service ;
- d'un dysfonctionnement de l'ordinateur du client ou d'une modification de sa configuration d'origine affectant la réalisation du service ;
- du contenu des données qui reste sous la responsabilité du client et pour lequel ce dernier s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur ;
- du contenu et la nature des informations, signes, images, graphismes, sons ou toutes autres données consultées au titre de l'exécution du service ;
- d'un usage anormal ou interdit du service par le client ;
- du non fonctionnement, ou d'une interruption du service résultant d'un cas de force majeure ou du fait de tiers.

### ➤ EXCLUSIONS DE SERVICE ET DE RESPONSABILITÉ

Les Extensions de Service Echange à Neuf pourront être refusées dans tous les cas non couverts par celles-ci tel que prévu aux présentes et, notamment à titre non limitatif, en cas de panne non couverte par la Garantie Constructeur et/ou survenue après l'expiration de celle-ci ou après l'expiration d'une extension de service éventuellement souscrite, en cas de pannes provenant de batteries ou d'adaptateurs électriques défectueux, en cas de pannes de périphériques, en cas de casse ainsi que pour tous cas d'exclusion prévus par la Garantie Constructeur, en cas d'achat et d'enregistrement par le client de de l'Extension de Service Echange à Neuf dans un délai supérieur à trente (30) jours suivant l'achat de son appareil, en cas de non restitution de l'ordinateur complet accompagné de ses équipements d'origine, en cas de disparition ou de cession de l'appareil.

**Tous les cas d'exclusion de garantie et de responsabilité prévus par la Garantie Constructeur restent applicables, dans la limite permise par la législation en vigueur et sans préjudice des garanties légales applicables.**