

VAIO-Link Guida Cliente

"Consideriamo ogni singola domanda del cliente con la massima attenzione e il dovuto rispetto e facciamo del nostro meglio perché il cliente abbia un'ottima impressione del centro di assistenza VAIO-Link."

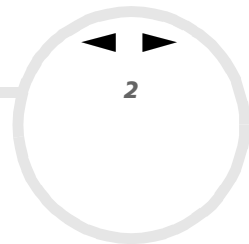




Abbiamo redatto questo manuale per presentare i nostri servizi di assistenza per i prodotti VAIO e illustrare le modalità per usufruire di tali servizi.

Per informazioni specifiche sul funzionamento dei prodotti VAIO, rimandiamo ai rispettivi manuali.

Obiettivo della Sony è garantire ai clienti VAIO un servizio di assistenza della massima qualità. È anche grazie all'utilità e al valore dell'assistenza offerta che la nostra gamma di prodotti si distingue da quella della concorrenza. Questo obiettivo si riflette nella filosofia del centro di assistenza VAIO-Link.



Panoramica del servizio

Che cos'è VAIO-Link?

VAIO-Link è un programma di assistenza ideato da Sony per garantire ai clienti VAIO un collegamento personale con l'ampio ventaglio di strutture tecniche e di assistenza. Queste strutture vi permettono di valorizzare la gamma di prodotti VAIO e di usufruire di un servizio della massima qualità.

Perché un servizio di assistenza?

I prodotti PC Sony vengono fabbricati ricorrendo a materiali di qualità e a un intenso impiego di manodopera e sono progettati pensando alla facilità d'uso. In linea di massima, i clienti sono soddisfatti dei prodotti Sony che acquistano. Purtroppo, però, data la complessità della tecnologia impiegata, può accadere che incontrino problemi e abbiano bisogno di ricorrere all'assistenza Sony. Ecco perché Sony ha creato il programma di assistenza VAIO-Link che poggia su un centro di assistenza e riparazione dedicato in cui lavora personale tecnico e di assistenza altamente qualificato. Il personale viene formato e istruito con l'obiettivo di fornire ai clienti come voi un servizio della massima qualità.

Chi può ricorrere a VAIO-Link?

I clienti che sono coperti dalla garanzia VAIO possono usufruire dei servizi VAIO-Link e rivolgersi al centro di assistenza VAIO-Link per ottenere gratuitamente assistenza tecnica o consigli.

Registrazione VAIO

Perché è necessario registrare i prodotti VAIO?

La registrazione ci consente di offrirvi un servizio della massima qualità perché ci fornisce i dati della vostra configurazione PC e un cronologico di tutte le comunicazioni avvenute durante il periodo di garanzia.


Inoltre, possiamo inviarvi informazioni o aggiornamenti software specifici per il vostro PC. In poche parole, la registrazione ci permette di personalizzare il servizio offerto.

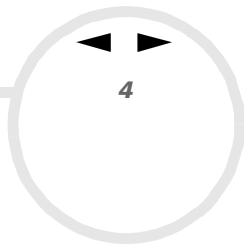
Come si possono registrare i prodotti VAIO?

Sony VAIO-Link mette a disposizione del cliente diversi modi per registrare i prodotti VAIO. Per registrarsi, bisogna fornire alcune informazioni: gli estremi per le comunicazioni, i dati sul prodotto e altre indicazioni accessorie.

Per registrarvi, potete procedere in uno dei seguenti modi:

- Accedete allo schermo di registrazione del sito Web Club VAIO:
<http://www.club-vaio.sony-europe.com>
- Selezionate la lingua e fate clic sulla scheda **Registratevi ora....**
- Potete telefonarci e fornirci i dati riportati sul modulo di registrazione in linea.

 Per la prima opzione, è necessario disporre di un collegamento telefonico, di un modem e di un accesso tramite Internet Provider. I numeri utili per l'opzione 2 si trovano alla fine della guida.



Accesso ai servizi VAIO-Link

Quando si può accedere al centro di assistenza VAIO-Link?

Via Internet, potete accedere al sito Web 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Per quanto riguarda l'assistenza telefonica, gli orari di apertura del centro di assistenza sono:

- ❑ dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 18, ora locale,
- ❑ durante il week-end, il servizio non è disponibile.

Come si può accedere al centro di assistenza VAIO-Link?

Per facilitare l'accesso a tutti i clienti, i servizi VAIO-Link sono raggiungibili in 3 modi:

- ❑ **Via Internet:** abbiamo creato un sito Web estremamente articolato che vi consente di trovare da soli risposte alle vostre domande.
- ❑ **Via fax:** in tutti i Paesi in cui sono attualmente commercializzati i nostri prodotti sono state attivate linee fax nazionali.
- ❑ **Telefonicamente:** in tutti i Paesi in cui sono attualmente commercializzati i nostri prodotti sono state attivate linee telefoniche nazionali. Il servizio è fornito nella lingua locale.

Servizi di riparazione hardware VAIO

Anche se la maggior parte dei casi viene risolta via Internet o telefonicamente, in alcune situazioni per risolvere il problema è necessario intervenire fisicamente o riparare il prodotto.

If you want detailed information on how this service is provided, go to the VAIO-Link website.

Il cliente è responsabile del backup dei suoi dati. Ecco perché, prima di affidare il PC a Sony, è indispensabile eseguire un backup di tutti i file che si trovano sul disco rigido. Sony, infatti, non si assume alcuna responsabilità per quanto riguarda l'integrità dei programmi e dei dati del PC durante la riparazione.

Come si può contattare il centro di assistenza VAIO-Link?

Come già segnalato, Sony consente di accedere al centro di assistenza VAIO-Link in 3 modi. Ecco gli estremi necessari per contattare il centro.

Con l'estendersi del servizio, verranno aggiunti altri numeri utili che saranno resi noti con le informazioni di registrazione e tramite il sito Web:

<http://www.vaio-link.com>

<i>Paese</i>	<i>Telefono</i>	<i>Fax</i>	<i>Paese</i>	<i>Telefono</i>	<i>Fax</i>
Dal Regno Unito	0870 240 2408	0870 240 2409	Dai Paesi Bassi	020 346 9303	020 346 9505
Dall'Irlanda	01 407 3040	01 407 3050	Dalla Svezia	08 58 769 220	
Dalla Francia	0 803 33 33 00	0 803 34 27 37	Dalla Danimarca	45 70 112 105	
Dalla Germania	0 180 577 67 76	0 180 598 79 88	Dalla Finlandia	0969 379450	
Dall'Austria	0179 56 73 33	0179 56 73 67	Dai Belgio (olandese)	02 717 3218	
Dalla Svizzera (tedesca)	01 800 9300	01 800 9400	Dai Belgio (francese)	02 7173219	
Dalla Svizzera (francese)	01 800 9700	01 800 9800	Dalla Norvegia	23162592	
Dall'Italia	848 801 541*	848 810 083*	Dalla Spagna	9145349087	

* Chi chiama dall'estero può contattare il centro di assistenza italiano ai numeri:

- Telefono: +39 026968 2345

- Fax: +39 026968 2346