

# ***Guía de servicio al cliente VAIO-Link***

*"Tratamos cada problema de cada cliente con cuidado, atención y respeto y queremos que todos nuestros clientes se sientan bien sobre la experiencia que tienen con VAIO-Link."*





Esta Guía de servicio al cliente ayuda a conocer los servicios que suministramos para soportar los productos VAIO y a mostrar cómo beneficiar de estos servicios.

Encuentra información detallada sobre la operación de los productos VAIO en las guías de hardware y software.

Sony quiere proporcionar a nuestros clientes VAIO el mejor servicio posible. Acentuando la calidad, Sony quiere distinguirse más aún de sus competidores. La declaración de misión de VAIO-Link refleja este objetivo.



## *Reseña de servicio*

### *¿Qué es VAIO-Link?*

VAIO-Link es un programa de servicio desarrollado por Sony para ofrecer a nuestros clientes VAIO un enlace personal con nuestra extensa gama de servicios técnicos y de apoyo al cliente. Estos servicios pretenden ayudarle a sacar el máximo provecho de su gama de productos VAIO y proporcionarle el mejor servicio posible.

### *Entorno de servicio*

Sony prepara sus productos del entorno PC empleando materiales de calidad, con gran destreza profesional y diseñados para ser fáciles de utilizar. Pese a que el objetivo de Sony es que todos sus clientes estén satisfechos con los productos que adquieren, reconocemos que debido a la complejidad de la tecnología, a veces, los clientes pueden encontrar dificultades que requieran el apoyo y la asistencia por parte de Sony. Para responder a estas necesidades, Sony ha creado un programa de servicio llamado VAIO-Link. Este programa está respaldado por un centro de respuesta y mantenimiento, integrado por personal altamente cualificado. Este personal está formado para ofrecerle el mejor servicio posible.

### *¿Quién puede utilizar VAIO-Link?*

Todos los clientes registrados que están cubiertos por la garantía VAIO tienen derecho a utilizar los servicios VAIO-Link o póngase en contacto con VAIO-Link para soporte técnico, asistencia o consejo, sin suplemento por servicio.



## ¿Cómo registrar su producto VAIO?

### ¿Por qué debe registrar su producto VAIO?

Su registro es muy importante para que podamos ofrecerle el mejor servicio posible, ya que nos permite mantener un récord de la configuración de su PC y de todos los contactos que hemos establecido con usted durante el período de garantía.

También nos permite ofrecerle automáticamente acceso directo por ordenador a información o actualizaciones de software.

En una palabra, nos permite personalizar nuestra ayuda.

### ¿Cómo puede registrar su producto VAIO?

Sony VAIO-Link suministra distintas maneras para registrar su producto VAIO. Para registrarse, sólo tiene que responder a ciertas preguntas específicas sobre los detalles de contacto, detalles del producto y cierta información accesoria.

Puede registrarse:

- Desde la pantalla de registro en el sitio web Club VAIO:  
<http://www.club-vaio.sony-europe.com>  
Seleccione su idioma y haga clic en **Regístrese ahora/Register now**.
- Llamándonos y suministrándonos con los detalles relevantes como descrito en el formulario de registro en línea.



La primera opción requiere el uso de un módem, una conexión telefónica y acceso a través de un proveedor de Internet. Encuentra los números de contacto por la segunda opción al final de este manual.



## ¿Cómo acceder a los servicios VAIO-Link?

### ¿Cuándo puede acceder a VAIO-Link?

Puede acceder a nuestro World Wide Website 24 horas al día, 7 días a la semana: [www.vaio-link.com](http://www.vaio-link.com). Para obtener asistencia por teléfono, VAIO-Link está disponible durante el siguiente horario:

- ❑ Desde las 8:00 hasta las 18:00, de lunes a viernes, hora local;
- ❑ VAIO-Link está cerrado los fines de semana, el 25 de diciembre y el 1 de enero.

### ¿Cómo puede acceder a VAIO-Link?

Para facilitar el acceso de todos nuestros clientes, puede llegar a los servicios VAIO-Link de la manera siguiente:

- ❑ **Internet:** Hemos desarrollado una potente página web que facilita la auto-ayuda y le permite enviar sus preguntas directamente por correo electrónico, supervisar el avance de sus gestiones y actualizar estos temas.
- ❑ **Fax:** Se suministran los números de fax nacionales para la mayoría de los países donde se venden en la actualidad nuestros productos.
- ❑ **Teléfono:** Se suministran los números de teléfono nacionales para la mayoría de los países donde se venden en la actualidad nuestros productos. El servicio está suministrado en la lengua local.

## *Servicios de reparación del hardware VAIO*

Pese a que la mayoría de los temas se resuelven a través de Internet o por teléfono, algunas veces, el problema requiere intervención personal o una reparación.

Si desea más información de la forma en que se suministra este servicio, vaya a la página web VAIO-Link ([www.vaio-link.com](http://www.vaio-link.com)).

Dado que usted es el responsable de hacer una copia de seguridad de sus datos, es esencial que realice una copia de seguridad de todos los archivos de su disco duro, ya que Sony no puede garantizar la integridad de los programas o datos de su ordenador durante el proceso de reparación.



## ¿Cómo puede contactar VAIO-Link?

Lo hemos indicado antes, Sony suministra tres maneras diferentes para ponerse en contacto con VAIO-Link. A continuación se indican los números de contacto telefónico y por fax específicos.

Añadamos nuevos números de contactos cuando el comercio se desarrolla. En nuestro sitio web se ofrecen detalles y actualizaciones sobre esta información de registro:

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

<b>País</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Fax</b>
Desde el Reino Unido (0,07 libras/min.*)	0870 240 2408	0870 240 2409
Desde Irlanda (0,0089 a 0,10157 €/min.*)	(01) 407 3040	(01) 407 3050
Desde Francia (0,15 €/min.*)	08 25 33 33 00	08 25 34 27 37
Desde Alemania (0,1227 €/min.*)	0180 577 67 76	0180 598 79 88
Desde Austria (0,2558 €/min.*)	0179 56 73 33	0179 56 73 67
Desde Suiza (alemán) (0,1 a 0,3 CHF/min.*)	01800 9300	01800 9400
Desde Suiza (francés) (0,1 a 0,3 CHF/min.*)	01800 9700	01800 9800
Desde Italia (0,0181 €/min.*)	848 801 541	848 810 083
Fuera de Italia	+39 026968 2345	+39 026968 2346
Desde los Países Bajos **	020 346 93 03	020 346 95 05
Desde Bélgica (francés)	02 7173219	/
Desde Bélgica (neerlandés)	02 7173218	/
Desde España	914 534 087	914 534 088
Desde Noruega (inglés)	23162592	/
Desde Finlandia (inglés)	0969-379450	/

<i><b>País</b></i>	<i><b>Teléfono</b></i>	<i><b>Fax</b></i>
Desde Dinamarca (inglés)	45 70 112105	/
Desde Suecia (inglés)	08 58 769 220	/
Desde Grecia (inglés)	0080044121496	/
Desde Portugal (inglés)	808201174	/

\* Los precios incluyen el IVA. El contenido se actualizará con regularidad sin previo aviso.

\*\* Para las tarifas locales, consulte a su compañía telefónica local.