

VAIO-Link Online Service Gids

"Wij behandelen iedere individuele klacht met zorg, aandacht en respect en we zorgen ervoor dat iedere klant een goed gevoel heeft over de ervaring die hij had of zal hebben met het VAIO-Link Response Center."



Deze Online Service Gids wil u een beeld schetsen van de diensten die wij aanbieden ter ondersteuning van onze VAIO-produkten en wil u tonen hoe u van deze diensten gebruik kunt maken. U vindt gedetailleerde informatie over de werking van de VAIO-produkten in uw Hardware en Software handleiding.

Het is de bedoeling van Sony om de VAIO-klanten de beste service aan te bieden. U zult merken dat de aanbiedingen van onze concurrenten niet kunnen tippen aan de onze. Onze doelstellingen vindt u terug in het Mission Statement van het VAIO-Link Response Center.

Onze service

Wat is VAIO-Link?

VAIO-Link is de naam van het serviceprogramma speciaal ontwikkeld door Sony om de VAIO-klanten onmiddellijk en persoonlijk in contact te brengen met onze enorm uitgebreide infrastructuur aan technische ondersteuning. Deze infrastructuur is er voor u zodat u optimaal gebruik kunt maken van uw VAIO-produkt en zodat u de best mogelijke service krijgt.

Waarom deze service?

Sony produceert zijn computers met materiaal van hoge kwaliteit, met veel vakmanschap en met een gebruiksvriendelijk design. De doelstelling van Sony is alle klanten tevreden te stellen over de gekochte goederen. Maar door de complexiteit van de huidige technologie kunnen klanten soms problemen ondervinden, waarvoor ze ondersteuning en hulp van Sony nodig hebben. Daarom heeft Sony het serviceprogramma VAIO-Link opgestart. Dit programma wordt ondersteund door een helpdesk en een reparatie-afdeling waar hooggekwalificeerde werknemers u van dienst zijn met de best mogelijke service.

Wie kan VAIO-Link gebruiken?

Alle klanten die een VAIO-waarborg afgesloten hebben, kunnen gebruik maken van de VAIO-Link service en contact opnemen met het VAIO-Link Response Center voor technische ondersteuning, hulp of advies en dit helemaal gratis.

Uw VAIO-produkt registreren

Waarom uw VAIO-produkt registreren?

Uw registratie is enorm belangrijk voor ons om u de best mogelijke service aan te bieden, want op die manier kunnen wij steeds achterhalen wat de configuratie is van uw PC en welke contacten u heeft gehad met ons tijdens de duur van de waarborg.

Het geeft ons ook de mogelijkheid om u automatisch bepaalde informatie over uw PC, bijvoorbeeld software updates, te verzenden.

Kortom, zo kunnen wij onze diensten naar u toe personaliseren.

Hoe uw VAIO-produkt registreren?

VAIO-Link stelt verschillende manieren voor om uw VAIO-produkt te registreren. Welke manier u ook kiest, wij hebben steeds uw persoonlijke gegevens, info over uw produkt en enkele extra gegevens nodig.

U kunt zich op de volgende manieren registreren:

- ❑ **Via het web:** via het registratievenster op de Club VAIO website:
<http://www.club-vaio.sony-europe.com>
Selecteer uw taal, en klik op de tab **Registreer nu**.
- ❑ **Telefonisch:** u geeft ons de gevraagde informatie zoals vermeld op het online registratieformulier.

 Bij optie 1 heeft u een modem, een telefoonconnectie en een Internetprovider nodig.
U vindt de telefoonnummers voor optie 2 achteraan deze handleiding.

Hoe de VAIO-Link diensten bereiken?

Wat zijn de openingsuren van het VAIO-Link Response Center?

U kunt surfen naar onze World Wide Website 24 uur op 24, 7 dagen op 7.

Wilt u telefonische ondersteuning, dan vragen wij u het Response Center te bellen tijdens de volgende uren:

- ☐ 08:00 - 18:00 van maandag tot vrijdag lokale tijd,
- ☐ het Response Center is gesloten tijdens het weekend.

Hoe het VAIO-Link Response Center bereiken?

Om alle klanten de kans te geven ons te bereiken, kunt u VAIO-Link op de volgende manieren bereiken:

- ☐ **Internet:** We hebben een krachtige website ontwikkeld ter uwer ondersteuning. U kunt er zelf antwoorden op uw vragen vinden, uw vraag via e-mail naar ons sturen, de evolutie van uw dossier volgen en uw dossier zelf updaten.
- ☐ **Fax:** U vindt achteraan de nationale faxnummers van de landen waar wij onze VAIO-produkten verkopen.
- ☐ **Telefoon:** U vindt achteraan de nationale telefoonnummers van de landen waar wij onze VAIO-produkten verkopen. De service is voorzien in de taal van het land.



VAIO hardware hersteldiensten

De meeste problemen worden opgelost via het Internet of via de telefoon, maar soms is het nodig om fysiek tussen te komen of de PC te herstellen.

Wilt u meer informatie over hoe deze hersteldienst werkt, surf dan naar de VAIO-Link website.

Het is noodzakelijk dat u een back-up neemt van al uw gegevens op uw harde schijf, voordat u uw PC meegeeft aan Sony. Sony kan namelijk de integriteit van de programma's of gegevens tijdens de herstelling niet garanderen.

Hoe kunt u het VAIO-Link Response Center bereiken?

Zoals eerder vermeld, kunt u het VAIO-Link Response Center op 3 manieren bereiken. Hieronder vindt u de telefoon- en faxnummers. Wij vullen nieuwe telefoon- en faxnummers aan wanneer we naar andere landen uitbreiden. Meer info hierover vindt u wanneer u zich registreert op onze website:

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

<i>Land</i>	<i>Telefoon</i>	<i>Fax</i>	<i>Land</i>	<i>Telefoon</i>	<i>Fax</i>
Vanuit de UK	0870 240 2408	0870 240 2409	Vanuit Nederland	020 346 9303	020 346 9505
Vanuit Ierland	01 407 3040	01 407 3050	Vanuit Denemarken	45 70 112 105	
Vanuit Frankrijk	0 803 33 33 00	0 803 34 27 37	Vanuit Zweden	08 58 769 220	
Vanuit Duitsland	0 180 577 67 76	0 180 598 79 88	Vanuit Finland	0969 379450	
Vanuit Oostenrijk	0179 56 73 33	0179 56 73 67	Vanuit België (Nederlandstalig)	02 717 3218	
Vanuit Zwitserland (Duitstalig)	01 800 9300	01 800 9400	Vanuit België (Franstalig)	02 7173219	
Vanuit Zwitserland (Franstalig)	01 800 9700	01 800 9800	Vanuit Noorwegen	23162592	
Vanuit Italië	848 801 541*	848 810 083*	Vanuit Spanje	9145349087	

* Om het Italiaanse Response Center te bereiken buiten Italië, kunt u de volgende nummers gebruiken:

- Telefoon: +39 026968 2345

- Fax: +39 026968 2346