

Comment enregistrer garanties et services des portables, tablettes et options informatiques ?

Tous les enregistrements de garanties et services des ordinateurs portables et produits numériques se font sur le site internet de dynabook, dans la rubrique "Support" puis "Enregistrement de la Garantie".

Pour les clients finaux : <https://fr.dynabook.com/registration/>

Pour les revendeurs : <https://fr.dynabook.com/reseller/>



Que se passe-t-il si vos clients ne s'enregistrent pas?

Ils bénéficient quoiqu'il arrive de leur garantie standard selon les conditions générales de garantie. Mais tant qu'ils ne sont pas enregistrés, ils ne peuvent bénéficier de leur service.

Au mieux, ils devront s'enregistrer avant d'appeler le support et perdront plusieurs jours avant d'obtenir une intervention.

Au pire, ils auront perdu toute trace de l'achat du service, nous ne pourrions rien faire pour eux et ils ne pourront pas en bénéficier.

Une extension de garantie ne peut plus être enregistrée après l'expiration de la garantie standard d'un an, il est donc important d'effectuer l'enregistrement dans les meilleurs délais.

Quelle est la démarche ?

S'il y a moins de 50 produits à enregistrer, tout se fait sur notre site internet.

Le site a été simplifié : les informations client se renseignent une seule fois quel que soit le nombre de portables et de services acquis.

Pour chaque produit, il suffit d'associer tout simplement un numéro de série avec un numéro d'agrément (de certificat).



<https://fr.dynabook.com/registration/registration-form?certificate=XXXX>

Remplacer XXXX par le numéro de certificat. Le certificat sera pré-saisi dans le formulaire d'enregistrement.

S'il y a strictement plus de 50 produits, le fichier BULK (template_1.2 au format CSV).



template_1.2.csv

Pour l'utiliser, il faudra fournir:

- la ou les factures d'achat des ordinateurs portables
- la ou les factures des services à associer
- le fichier appelé template_1.2.csv renseigné en détail

Ces fichiers seront à envoyer à registration_fr@dynabook.com

Si toutes les informations requises sont présentes et correctes, les services apparaîtront sur notre site internet dans un délai d'une semaine.

Fichier BULK

Le fichier appelé BULK doit être renseigné et transmis au format CSV. Les champs suivants doivent être impérativement renseignés :

- Numéro de série de la machine
- Numéro du certificat de service
- Référence du service
- **Date d'achat de la/des machine(s)** (date de début de la garantie)
- Prénom de l'utilisateur
- Nom de l'utilisateur
- Courriel de l'utilisateur
- Nom de la société
- Coordonnées utilisateur ou de la société (adresse, code postal, ville, numéro de téléphone)
- Comment être contacté par dynabook pour recevoir de l'information

Pour vérifier votre garantie

Vous pouvez vérifier l'état d'une garantie en vous rendant, muni du numéro de série du produit, à l'adresse: <https://aps2.support.emea.dynabook.com/unitdetails>

Cette page est publique et disponible sur notre site dans la rubrique "Support" puis "Enregistrement de la garantie".

Vérifier la garantie

Votre produit est-il encore sous garantie, les services sont-ils bien enregistrés ?
Utilisez le lien ci-dessous pour le savoir.

[Vérifier l'enregistrement des produits et services](#)

A savoir

Qu'est-ce qu'un numéro de série ?

Le numéro de série est l'identifiant unique du produit.

Les numéros de série et de modèle sont imprimés sur une étiquette autocollante ou sérigraphiés sur votre produit dynabook. Ils ne contiennent ni espace ni lettre S.

Qu'est-ce qu'un numéro de certificat ?

Un numéro de certificat est le numéro de série du service, il est unique et ne peut être utilisé qu'une seule fois.

Lors de l'achat d'un service, un courriel est transmis contenant la référence du service, le numéro de certificat et le nombre de services associés à ce certificat.

Par exemple, si vous avez commandé 10 services, le numéro de certificat de cette commande pourra être utilisé pour 10 enregistrements.

CONFIRMATION DE COMMANDE

Cher(ère) client(e),
Merci d'avoir commandé un service Toshiba. Pour activer votre service, vous devez enregistrer le produit et le service. Suivez les étapes ci-dessous pour enregistrer votre service sur la page d'enregistrement de Toshiba.

DÉTAILS DE LA COMMANDE

Numéro de dossier : [REDACTED]
Nom du service : Pack Pro Connect 3 ans incluant Cisco Spark, Cisco AMP, Microsoft Office 365 Business et Garantie sur site J+1 avec Dommage 100%

Référence du service : PPCP013FR-VGAD
Nombre de services commandés : 1
Numéro de certificat / Clé d'activation : FCN9016FB7

ACTIVATION DE PACK PRO CONNECT

Afin d'activer votre Pack Pro Connect, cliquez sur le bouton Passer à l'enregistrement ci-dessous et suivez la procédure.

PASSER À L'ENREGISTREMENT

Demande et réclamation

Votre contact unique pour toute demande ou réclamation est registration_fr@dynabook.com (en français).