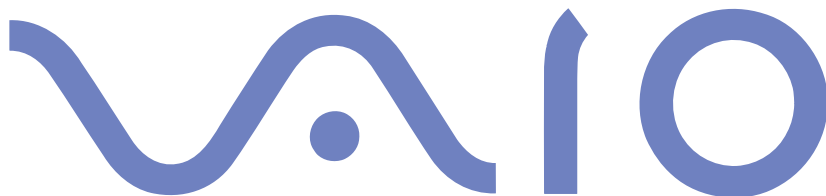


VAIO-Link ***Guide Service Client***

"Nous nous engageons à traiter individuellement chaque problème avec soin, attention et respect. Notre objectif est la satisfaction de chaque client, lors de sa consultation du centre d'assistance VAIO-Link."



Le Guide Service Client décrit les services d'assistance couvrant les produits VAIO et explique comment en bénéficier.

Vous trouverez de plus amples informations sur le fonctionnement de votre produit VAIO dans le manuel d'utilisation qui l'accompagne.

Sony s'engage à fournir des services de qualité optimale à tous les utilisateurs de produits VAIO. En mettant ainsi l'accent sur la qualité, Sony veut se démarquer encore davantage de ses concurrents. Cette volonté se reflète dans l'objectif du centre d'assistance VAIO-Link.

Description du service

Qu'est-ce que VAIO-Link?

VAIO-Link est le nom du programme d'assistance conçu par Sony à l'intention des utilisateurs de produits VAIO, afin de leur offrir un accès direct et personnalisé à notre vaste infrastructure de support technique. Toute cette infrastructure a pour mission de vous aider à utiliser la gamme de produits VAIO le plus efficacement possible et de vous fournir un service de qualité optimale.

Contexte

Construits avec des matériaux de qualité, les produits PC de Sony sont réalisés avec le plus grand soin, dans une optique de convivialité. Bien que le souhait de Sony soit de donner satisfaction à chacun de ses clients, il peut arriver que ceux-ci soit confrontés à des difficultés, dues à la complexité des technologies mises en oeuvre dans nos produits, et aient besoin de conseils et d'assistance. C'est pour répondre à ce besoin que Sony a mis sur pied un programme d'assistance baptisé VAIO-Link. Ce programme est appuyé par un centre d'assistance et de réparation dont le personnel hautement qualifié est spécialisé dans les interventions techniques et le service à la clientèle. La formation de ce personnel est régulièrement mise à jour, dans l'optique de vous offrir le meilleur service possible.

Qui peut faire appel à VAIO-Link?

Tous les clients couverts par la garantie VAIO peuvent recourir aux services VAIO-Link et de contacter le centre d'assistance VAIO-Link afin d'obtenir, gratuitement, un support technique, une assistance ou un conseil.

Inscription

Pourquoi s'inscrire votre produit VAIO?

L'inscription de votre produit nous aide à vous offrir un service plus efficace, nous enregistrons la configuration de votre PC et les contacts que vous avez eus avec nous, pendant la période couverte par votre garantie.

Elle nous permet, en outre, de vous offrir un accès aux informations et aux mises à jour logicielles susceptibles de vous intéresser. En résumé, elle nous permet de vous offrir un service sur mesure.

Comment s'inscrire votre produit VAIO?

VAIO-Link vous propose, comme pour tous les utilisateurs VAIO, diverses méthodes d'inscription. Quelle que soit celle que vous choisissiez, nous vous demanderons de communiquer vos coordonnées, de répondre à plusieurs questions concernant vos produits et de fournir certaines informations complémentaires.

Vous pouvez vous inscrire en:

- ☐ vous rendant à la page d'inscription du site Web Club-VAIO à l'adresse:
<http://www.club-vaio.sony-europe.com>
Sélectionnez votre langue puis cliquez sur **Inscrivez-vous maintenant**.
- ☐ nous communiquant, par téléphone, les informations demandées dans le formulaire d'inscription en ligne.



La première option requière un modem et une connexion téléphonique pour l'accès au site via un fournisseur d'accès Internet. Les coordonnées de contact pour la deuxième option figurent à la fin de ce guide.

Accès aux services VAIO-Link

Quand contacter le centre d'assistance VAIO-Link?

Vous pouvez visiter notre site Web, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le centre d'assistance est également accessible par téléphone :

- ☐ de 8 heures à 18 heures, du lundi au vendredi, heure locale,
- ☐ fermeture les week-ends.

Comment contacter le centre d'assistance VAIO-Link?

Par souci de commodité, nous vous proposons 3 manières d'accéder aux services VAIO-Link :

- ☐ **Internet** : Nous avons développé un site Web extrêmement performant. Vous pourrez y rechercher une réponse à vos questions par vous-même, nous les soumettre, suivre la progression de votre dossier et le mettre à jour à votre convenance.
- ☐ **Téléphone** : Numéros nationaux, pour tous les pays dans lesquels nos produits sont vendus. Les services sont fournis dans la langue du pays.
- ☐ **Fax** : Numéros nationaux, pour tous les pays dans lesquels nos produits sont vendus.

Services de réparation VAIO

Bien que la plupart des problèmes soient résolus via Internet ou au téléphone, il arrive qu'une intervention physique ou une réparation soit nécessaire.

Si vous souhaitez plus d'informations quant à ce type de service, rendez-vous sur le site Web de VAIO-Link.

Vu que chaque utilisateur VAIO est responsable de la sauvegarde de ses données, il est essentiel d'effectuer une copie de sauvegarde de tous les fichiers sur votre disque dur avant de confier votre ordinateur à Sony. En effet, Sony ne peut pas garantir l'intégrité des programmes ou données durant les réparations.

Liste d'adresses

Comme nous l'avons expliqué précédemment, Sony vous permet de contacter le centre d'assistance VAIO par 3 voies différentes. Les numéros à contacter sont énumérés ci-dessous. Les nouveaux numéros de contact seront ajoutés au fil du développement de nos activités. Ils figureront également sur les formulaires d'inscription et sur notre site web:

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

<i>Pays</i>	<i>Téléphone</i>	<i>Fax</i>	<i>Pays</i>	<i>Téléphone</i>	<i>Fax</i>
De France	0 803 33 33 00	0 803 34 27 37	Des Pays Bas	020 346 9303	020 346 9505
De Grande-Bretagne	0870 240 2408	0870 240 2409	De Danemark	45 70 112 105	
D'Irlande	01 407 3040	01 407 3050	De Suède	08 58 769 220	
D'Allemagne	0 180 577 67 76	0 180 598 79 88	De Finlande	0969 379450	
D'Autriche	0179 56 73 33	0179 56 73 67	De Belgique (néerlandophone)	02 717 3218	
De Suisse (germanophone)	01 800 9300	01 800 9400	De Belgique (francophone)	02 7173219	
De Suisse (francophone)	01 800 9700	01 800 9800	De Norvège	23162592	
D'Italie	848 801 541*	848 810 083*	D'Espagne	9145349087	

* Pour joindre le Centre d'assistance italien de l'extérieur de l'Italie, composez les numéros suivants:

- Téléphone: +39 026968 2345

- Fax: +39 026968 2346