

Toshiba Service Portal

<https://toshiba.storrepare.com>

Anleitung zur Garantieabwicklung

Inhalt

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Startseite | 2 |
| 2 | Sprache wählen | 2 |
| 3 | Neuen Garantiefall anlegen / erstellen | 2 |
| 3.1 | Garantieprüfung..... | 3 |
| 3.1.1 | Produkt wird nicht automatisch identifiziert | 3 |
| 3.1.2 | Produkt ist außerhalb der Garantie..... | 3 |
| 3.2 | Garantiebedingungen..... | 5 |
| 3.3 | Kundeninformationen ausfüllen | 6 |
| 3.4 | Kaufbeleg hochladen | 6 |
| 3.5 | Austauschmodell | 6 |
| 3.6 | Paketdaten eingeben..... | 7 |
| 3.7 | Lieferschein und UPS-Label ausdrucken | 8 |
| 3.7.1 | Lieferschein | 8 |
| 3.7.2 | UPS-Label..... | 9 |
| 3.8 | UPS Abholung beauftragen..... | 9 |
| 3.9 | Bestätigungsmails | 10 |
| 4 | Status zu Ihrem Garantiefall abfragen..... | 10 |
| 4.1 | Versandstatus abfragen | 10 |
| 5 | Kontakt..... | 11 |
| 6 | Service Informationen | 12 |

1 Startseite

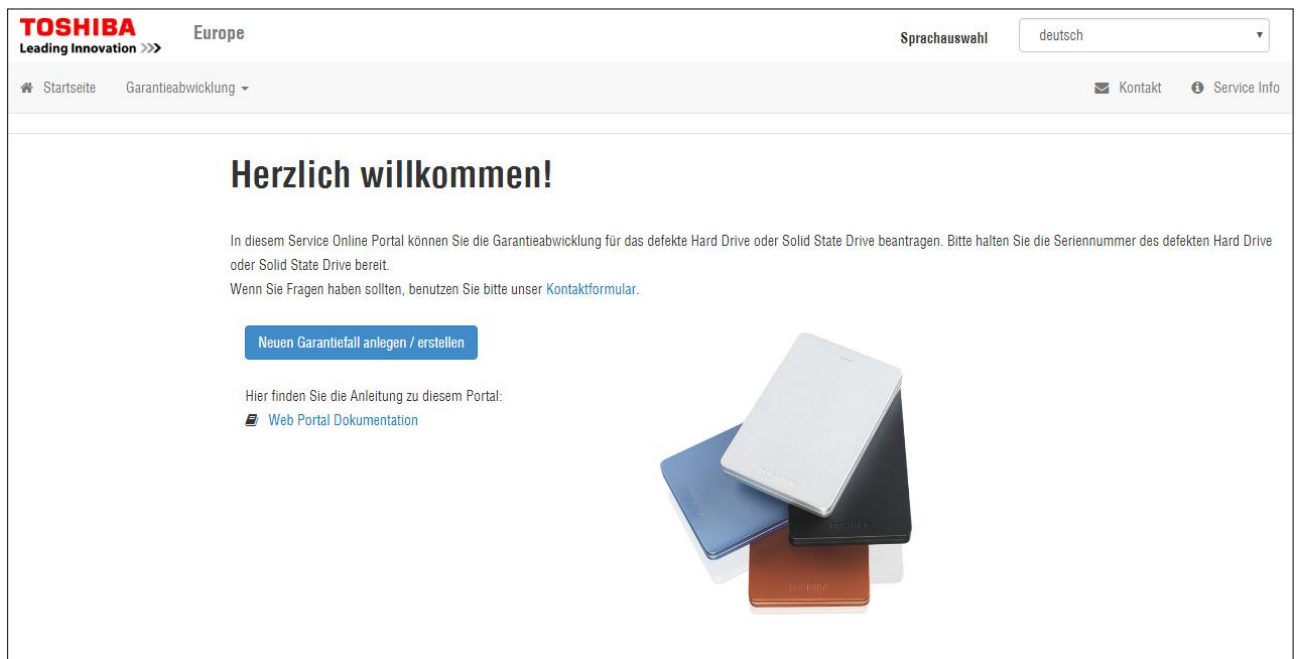
In diesem Service Online Portal können Sie die Garantieabwicklung für das defekte Hard Drive beantragen.

Wenn Sie einen neuen Garantiefall erstellen möchten, dann klicken Sie auf der Startseite auf „Neuen Garantiefall anlegen / erstellen“ oder wählen Sie im Menü „Garantieabwicklung“ → „Neuen Garantiefall anlegen / erstellen“.

Wenn Sie den Status Ihrer Garantieranmeldung erfragen möchten, dann wählen Sie im Menü „Garantieabwicklung“ → „Status zu Ihrem Garantiefall abfragen“.

Wenn Sie Fragen zur Ihrer Garantieabwicklung haben, senden Sie Ihr Anliegen über das Kontaktformular. Dieses erreichen Sie im Menü unter „Kontakt“.


Unter Service Info finden Sie alle Informationen zu unseren Garantiebedingungen.



The screenshot shows the Toshiba Service Online Portal homepage. At the top left is the Toshiba logo with the tagline "Leading Innovation >>>". To its right is "Europe". On the top right, there is a "Sprachauswahl" (Language Selection) dropdown menu currently set to "deutsch". Below the header, there are navigation links: "Startseite" (Home) and "Garantieabwicklung" (Warranty) with a dropdown arrow. On the right side of the navigation bar, there are icons for "Kontakt" (Contact) and "Service Info". The main content area features a large heading "Herzlich willkommen!" (Welcome!). Below this, there is a paragraph of text: "In diesem Service Online Portal können Sie die Garantieabwicklung für das defekte Hard Drive oder Solid State Drive beantragen. Bitte halten Sie die Seriennummer des defekten Hard Drive oder Solid State Drive bereit. Wenn Sie Fragen haben sollten, benutzen Sie bitte unser [Kontaktformular](#)." Below the text is a blue button labeled "Neuen Garantiefall anlegen / erstellen". Further down, there is a link: "Hier finden Sie die Anleitung zu diesem Portal: [Web Portal Dokumentation](#)". To the right of the text and button is an image of several Toshiba hard drives in various colors (blue, silver, black, orange).

2 Sprache wählen


Sie haben die Möglichkeit die Sprache des Portals auszuwählen.



The screenshot shows a close-up of the "Sprachauswahl" (Language Selection) dropdown menu. The menu is open, showing a list of language options: "deutsch", "englisch", "deutsch", and "französisch". The second "deutsch" option is highlighted with a blue background. The dropdown arrow is visible on the right side of the menu.

Die gewählte Sprache wird folgend für das Portal, Informationsmeldungen sowie E-Mails verwendet.

3 Neuen Garantiefall anlegen / erstellen


Bitte geben Sie Ihre Seriennummer ein, um Ihr Produkt automatisch zu identifizieren. Wenn Sie nicht wissen, wo Sie Ihre Seriennummer finden können, dann klicken Sie auf dieses Symbol 

Hinweis: Wenn Sie Ihr Produkt einschicken, droht der Verlust Ihrer Daten, da diese Produkte in der Regel ausgetauscht werden! Um sich vor ungewollten Datenverlusten zu schützen, speichern Sie Ihre Daten regelmäßig auf verschiedenen Speichermedien ab.

3.1 Garantieprüfung

Informationen zum Garantiefall

Produkt identifizieren


Bitte geben Sie Ihre Seriennummer ein, um Ihr Produkt automatisch zu identifizieren. Falls Ihr Produkt nicht automatisch identifiziert werden kann, wählen Sie das Produkt bitte manuell aus. Wenn Sie nicht wissen, wo Sie Ihre Seriennummer finden können, dann klicken Sie auf dieses Symbol .

Hinweis

Wenn Sie Ihr Produkt zu uns einschicken, droht der Verlust Ihrer Daten, da diese Produkte in der Regel ausgetauscht werden! Um sich vor ungewollten Datenverlusten zu schützen, speichern Sie Ihre Daten regelmäßig auf verschiedenen Speichermedien ab.

Garantiefall

Seriennummer

Verkaufsland 

Kunden aus einem Nicht-EU-Land wie Schweiz oder Norwegen wenden sich bitte an ihre lokale Verkaufsstelle.

Modellnummer

Wenn Ihr Produkt akzeptiert wurde, müssen Sie anschließend auf „weiter“ klicken.

3.1.1 Produkt wird nicht automatisch identifiziert

Falls Ihr Hard Drive nicht automatisch identifiziert werden kann, wählen Sie das Produkt bitte manuell aus.

Wählen Sie bitte zuerst die Serie aus. Anschließend können Sie den Namen auswählen.

Zum Schluss müssen Sie nur noch Ihre Modellnummer auswählen.

Modellinformation

Ihr Produkt konnte nicht identifiziert werden, bitte wählen Sie Ihr Produkt manuell aus.

Serie

Name

Modellnummer

Verkaufsdatum

Garantieinformation

- BULK E300
- BULK H200
- BULK L200
- BULK P300
- BULK X300
- BUNDLE Canvio Re
- CANVIO AEROCAST
- CANVIO AEROMOBILE
- CANVIO ALU
- CANVIO ALU GOLD

3.1.2 Produkt ist außerhalb der Garantie

Falls Ihr Hard Drive nicht innerhalb der Garantie ist, müssen Sie das Verkaufsdatum eingeben/auswählen.

| Modellnummer | CANVIO ALU 2.5 2TB BLUE HDTH320EL3CA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|----|---|---|---|---|---|---|---|
| Verkaufsdatum | dd.mm.yyyy | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Garantieinformation | <p>« July 2015 »</p> <table border="1"><thead><tr><th></th><th>Su</th><th>Mo</th><th>Tu</th><th>We</th><th>Th</th><th>Fr</th><th>Sa</th></tr></thead><tbody><tr><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>28</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td></tr><tr><td>29</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr><tr><td>30</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td></tr><tr><td>31</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td></tr><tr><td>32</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr></tbody></table> <p>Das defekte Hard Drive oder Solid State Drive ist laut Seriennummer außerhalb der Garantie. Geben Sie bitte das Verkaufsdatum ein und drücken Sie dann auf "Garantieprüfung". Bitte legen Sie eine Kopie des Kaufbelegs in die Sendung.</p> | | Su | Mo | Tu | We | Th | Fr | Sa | 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 28 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 29 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 30 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 31 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 32 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | Su | Mo | Tu | We | Th | Fr | Sa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 32 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Garantie | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Klicken Sie wiederholt auf „Garantieprüfung“.

Wenn das Produkt akzeptiert wurde, müssen Sie anschließend auf „weiter“ klicken um mit der Garantieanfrage fortzufahren.

Wenn das Produkt nach der Eingabe des Kaufdatums immer noch außerhalb der Garantie ist, müssen Sie sich an Ihren Händler wenden.

| | | |
|---------------------|---|------------------------|
| Verkaufsland | Deutschland | Garantieprüfung |
| | Kunden aus einem Nicht-EU-Land wie Schweiz oder Norwegen wenden sich bitte an ihre lokale Verkaufsstelle. | |
| Modellnummer | | |
| Modellinformation | Ihr Produkt konnte nicht identifiziert werden, bitte wählen Sie Ihr Produkt manuell aus. | |
| Serie | CANVIO ALU | |
| Name | CANVIO ALU 2.5 2TB BLUE | |
| Modellnummer | HDTH320EL3CA | |
| Verkaufsdatum | 14.07.2015 | |
| Garantieinformation | Das defekte Hard Drive oder Solid State Drive ist laut Seriennummer außerhalb der Garantie. Geben Sie bitte das Verkaufsdatum ein und drücken Sie dann auf "Garantieprüfung". Bitte legen Sie eine Kopie des Kaufbelegs in die Sendung. | |
| Garantie | IN | weiter |

3.2 Garantiebedingungen

Um fortzufahren, lesen Sie bitte die Garantiebedingungen sorgfältig durch und bestätigen Sie diese unten mit „Ich bestätige, dass ich die Garantiebedingungen gelesen habe“.

| Garantiebedingungen Hard Drives und Solid State Drives |
|---|
| <p>Garantiezeitraum</p> <ul style="list-style-type: none">• 24 Monate ab Kaufdatum |
| <p>Garantieausschluss durch</p> <ul style="list-style-type: none">• Öffnen des Gehäuses• Beschädigung der Anschlussstelle• Transportschäden durch unsachgemäße Verpackung |
| <p>Serviceabwicklung</p> <ul style="list-style-type: none">• Nach Eingabe der Seriennummer erhalten Sie die Garantieinformation.• Füllen Sie bitte das Garantiefall-Formular vollständig aus.• Bitte drucken Sie den Lieferschein und das UPS-Label aus.• Vereinbaren Sie Zeit und Ort der Abholung durch einen UPS-Kurier über die UPS-Seite: Abholauftrag erteilen |
| <p><input type="radio"/> Ich bestätige, dass ich die Garantiebedingungen gelesen haben.</p> |

3.3 Kundeninformationen ausfüllen

Bitte füllen Sie alle Pflichtfelder aus.

- Kundeninformationen
- Fehlerbeschreibung

3.4 Kaufbeleg hochladen

Wenn Ihr Hard Drive außerhalb der Garantie ist, müssen Sie den Kaufbeleg des Produktes hochladen. Dazu klicken Sie auf „Auswählen“ und wählen den Pfad aus, wo Ihr Kaufbeleg hinterlegt ist. Anschließend müssen Sie auf „Hochladen“ klicken.

TOSHIBA Europe Sprachauswahl deutsch

Startseite Garantieabwicklung Kontakt Service Info

Info

1. Bitte füllen Sie alle Pflichtfelder aus.
2. Anschließend drucken Sie bitte das UPS-Label und den Lieferschein aus.
3. Vereinbaren Sie Zeit und Ort der Abholung durch einen UPS-Kurier über die UPS-Seite: [Abholauftrag erteilen](#)

| Kundeninformation | Serviceinformation |
|-------------------|--|
| Titel Herr | Auftragsnummer |
| Vorname | Referenz |
| Nachname | Seriennummer 123123123123 |
| Firma | Verkaufsdatum 14.07.2015 |
| Straße | Kaufbeleg hochladen Auswählen ... |
| Hausnummer | Modellnummer HDTH320EL3CA |
| Stadt | Fehlerbeschreibung |

3.5 Austauschmodell

Wenn Ihr Original Produkt nicht verfügbar ist, können wir Ihnen jedoch ein ähnliches Produkt mit einer gleichen oder einer höheren Spezifikation anbieten (z.B. können Sie ein Produkt mit gleicher oder höherer Kapazität erhalten, aber vielleicht in einer anderen Form oder Farbe). Ist dieses nicht erwünscht, kontaktieren Sie bitte Ihren Händler.

3.6 Paketdaten eingeben

Geben Sie bitte die Maße des zu versendeten Paketes ein und drücken anschließend auf „Garantiefall erstellen“.

The screenshot shows a web form titled 'Paketdaten'. It contains two rows of input fields. The first row is labeled 'Maße' and has three input boxes, each containing the number '20', followed by 'x' characters and a 'cm' unit label. The second row is labeled 'Gewicht' and has one input box containing the number '20', followed by a 'kg' unit label. Below the form, there is a green button with the text 'Garantiefall erstellen' circled in red.

Hinweis:

UPS hat für alle UPS Servicearten bestimmte Gewichtsgrenzen und maximale Abmessungen für Pakete festgelegt. Die folgenden Einschränkungen gelten ausschließlich für einzelne Pakete. Für das Gesamtgewicht Ihrer Sendung und für die Gesamtzahl der Pakete in Ihrer Sendung gibt es keine Begrenzungen.

Pakete dürfen bis zu 70 kg wiegen

Pakete dürfen eine Länge mit Gurtumfang von insgesamt 419 cm haben

Pakete dürfen eine Länge von 270 cm haben


Pakete, die ein Gewicht von 31,5 kg, 25 kg innerhalb der EU überschreiten, erfordern einen speziellen Aufkleber zur Kennzeichnung als schweres Paket

Pakete, die im Verhältnis zum Gewicht sehr groß sind, erfordern besondere Preis- und Volumengewichtsberechnungen

Auf Pakete, die die UPS Begrenzungen für Größe und Gewicht überschreiten, wird ein Übergrößenzuschlag erhoben.

3.7 Lieferschein und UPS-Label ausdrucken

Bitte drucken Sie nun den Lieferschein und das UPS-Label aus.




Ihre Anfrage wurde erfolgreich übermittelt.
Sie finden Ihre Auftragsnummer im Lieferschein.

Garantiefall

Bitte drucken Sie den Lieferschein und das UPS-Label aus.
Bitte bringen Sie die RMA-Nummer gut lesbar außen auf der Verpackung an und legen Sie einen Ausdruck mit in die Verpackung !

Lieferschein
UPS

[drucken](#)
[drucken](#)



3.7.1 Lieferschein

| | |
|-------------------------------|---|
| Empfänger: | Versender: |
| StorRepair GmbH |  |
| c/o Toshiba extern | |
| Nordring 53-55 | |
| 63843 Niedernberg Deutschland | |
| | |

| Auftragsbestätigung | | | |
|---|--------|----------|---------------------------|
| Auftragsnummer: | X10607 | Kontakt: | externalhdd@storrepair.de |
| Ihre Referenz: | test | Datum: | 09.06.16 |
| 1. HDEBC00NAA51F 2640A0ASFUZ5 asf | | | |

Bitte legen Sie einen Ausdruck der Auftragsbestätigung in die Verpackung.

Mit freundlichen Grüßen,
Toshiba RMA Center

3.7.2 UPS-Label

| | | |
|---|---------------------|--|
|  | 1 KG | 1 OF 1 |
| SHIP TO: | | |
|  | | |
|  | DEU 063 9-39 | |
|  | | |
| UPS STANDARD | | |
| TRACKING #: 1Z 10R 8F7 91 9932 3854 | | |
|  | | |
| BILLING: P/P DESC: Return Goods RETURN SERVICE | | RS |
| Reference No.1: X10607 Reference No.2: test | |  |
| XOL 16.04.03 NV50 75.0A 04/2016 | | |
| X10607 | | |
|  | | |

3.8 UPS Abholung beauftragen

Anschließend müssen Sie bei UPS einen Termin für eine Abholung beauftragen. Dazu können Sie den Link benutzen um auf die UPS-Seite zu gelangen.

Info

1. Bitte füllen Sie alle Pflichtfelder aus.
2. Anschließend drucken Sie bitte das UPS-Label und den Lieferschein aus.
3. Vereinbaren Sie Zeit und Ort der Abholung durch einen UPS-Kurier über die UPS-Seite: **Abholauftrag erteilen**

3.9 Bestätigungsmails

Wenn Ihre Daten erfolgreich eingegangen sind, bekommen Sie eine Einsendebestätigung und eine Auftragsbestätigung per Mail zugesendet.

1. Die Einsendebestätigung beinhaltet die UPS Versandnummer sowie eine Verknüpfung zum erneuten Ausdruck des UPS-Labels.
2. Die Auftragsbestätigung beinhaltet die 6-Stellige Auftragsnummer sowie eine Verknüpfung zum erneuten Ausdruck der Auftragsbestätigung.

4 Status zu Ihrem Garantiefall abfragen

Um den Status Ihrer Garantieanmeldung zu erfragen, müssen Sie die 6-Stellige Auftragsnummer und Ihre E-Mail-Adresse eingeben. Anschließend drücken Sie auf „Suchen“.

The screenshot shows the Toshiba website's warranty status inquiry page. At the top, there is a navigation bar with the Toshiba logo, 'Europe', and a language selection dropdown set to 'deutsch'. Below the navigation bar, there are links for 'Startseite' and 'Garantieabwicklung', along with 'Kontakt' and 'Service Info' icons. The main heading is 'Statusinformation', followed by the instruction: 'Hier können Sie den Status Ihrer Garantieanmeldung abfragen.' Below this, there are two input fields: one for the 6-digit order number and one for the email address, with a 'Suchen' button. To the right, there is a table with the following rows: 'Auftragsnummer', 'Seriennummer', 'Produkt', 'Aktueller Status', and 'Statusmeldungen'. At the bottom, there is an 'Anmerkung:' section with a link to the UPS tracking page: 'Sie können Ihre Sendung auch über die UPS-Seite verfolgen. Bitte benutzen Sie den UPS-Link und geben Sie Ihre Sendungsverfolgungsnummer ein. UPS-Link'.

4.1 Versandstatus abfragen

Wenn Sie den Versandstatus der Sendung erfragen möchten, benutzen Sie bitte diesen Link um zur UPS-Seite zu gelangen.

Sie können Ihre Sendung auch über die UPS-Seite verfolgen. Bitte benutzen Sie den UPS-Link und geben Sie Ihre Sendungsverfolgungsnummer ein. [UPS-Link](#)

5 Kontakt

Wenn Sie Fragen zur Ihrer Garantieabwicklung haben, senden Sie Ihr Anliegen über das Kontaktformular. Füllen Sie dazu alle Pflichtfelder (Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse) und eventuell Ihre Auftragsnummer aus. Wenn Sie eine Kopie der Nachricht erhalten möchten, dann haken Sie „Ein Kopie an mich senden“ an.

Klicken Sie anschließend auf „E-Mail senden“.

The screenshot shows the Toshiba contact form on the website. The header includes the Toshiba logo, "Europe", and a language selection dropdown set to "deutsch". Navigation links for "Startseite" and "Garantieabwicklung" are visible. The main heading is "Kontakt", followed by a brief message: "Wenn Sie Fragen haben sollten, senden Sie uns bitte eine E-Mail. Wir werden Ihre Anfrage so schnell wie möglich beantworten." The form is divided into two sections: "Versender" (Sender) and "Nachricht" (Message). The "Versender" section contains input fields for "Vorname", "Nachname", "Auftragsnummer", and "E-Mail", along with a checkbox for "Eine Kopie an mich senden". The "Nachricht" section features a large text area for the message and a green "E-Mail senden" button, which is circled in red in the image.

The screenshot shows a confirmation message dialog box titled "Info". The message text reads: "Vielen Dank. Ihre Anfrage wurde erfolgreich übermittelt. Wir werden Ihre Anfrage so schnell wie möglich beantworten." At the bottom of the dialog is a green "OK" button.

6 Service Informationen

Hier finden Sie alle Informationen zu unseren Garantiebedingungen finden.

Garantiebedingungen Hard Drives und Solid State Drives

Garantiezeitraum

- 24 Monate ab Kaufdatum

Garantiausschluss durch

- Öffnen des Gehäuses
- Beschädigung der Anschlussstelle
- Transportschäden durch unsachgemäße Verpackung

Serviceabwicklung

- Nach Eingabe der Seriennummer erhalten Sie die Garantieinformation.
- Füllen Sie bitte das Garantiefall-Formular vollständig aus.
- Bitte drucken Sie den Lieferschein und das UPS-Label aus.
- Vereinbaren Sie Zeit und Ort der Abholung durch einen UPS-Kurier über die UPS-Seite: **Abholauftrag erteilen**

Verpackungsanweisung

- Das Hard Drive oder Solid State Drive mehrfach in Luftpolsterfolie oder Schaumstoff einschlagen und in eine transportsichere Kartontage verpacken
- Bitte kein zusätzliches Zubehör einpacken
- Bitte legen Sie den ausgedruckten Lieferschein mit in das Paket



OK



Falsch



OK

Austausch

Sie erhalten nach Wareneingang und Prüfung im Service Center je nach Verfügbarkeit kostenfrei ein mindestens gleichwertiges