



Planes de Servicio y Garantías Surface por V-Valley



PLANES DE SERVICIO

Microsoft Surface incluye 3 años de garantía Estándar por defecto. Además, se facilita la opción de adquirir un año más, para llegar a un total de 4 años de garantía en modalidad Estándar o Service Plus +

¿QUÉ DIFERENCIAS ENCONTRAMOS EN ESTOS PLANES DE SERVICIO?

- **Garantía Estándar:**
 - Obtienes en total 4 años de garantía (3 + 1) para defectos de hardware y mal funcionamiento
 - 90 días de Soporte técnico para software pre-instalado
 - Advanced Exchange: Reemplazo de dispositivo en el mismo momento en el que el cliente devuelve el dispositivo defectuoso con portes pagados. (4- 5 días laborables desde la apertura del caso)
 - No incluye daños accidentales
- **Garantía Service Plus +:**
 - Obtienes en total 4 años de garantía (3 + 1) para defectos de hardware y mal funcionamiento
 - 90 días de Soporte técnico para software pre-instalado
 - Advanced Exchange: Reemplazo de dispositivo en el mismo momento en el que el cliente devuelve el dispositivo defectuoso con portes pagados.
 - Incluye Next Business Day Replacement: proporciona la opción de recibir un dispositivo de reemplazo al siguiente día laborable de la apertura del caso.
 - Incluye Drive Retention: proporciona la opción al usuario de retener el disco duro (SSD) de su dispositivo durante los servicios de reparación.
 - No incluye daños accidentales

GARANTÍA CONTRA DAÑOS ACCIDENTALES

Siempre y cuando vaya asociado a un plan de servicio Estándar o Service Plus + de 4 años, se puede adquirir esta nueva modalidad contra daños accidentales. Referente a la venta, no puede aplicarse ningún tipo de impuesto, y, el precio al cliente final, no puede superar el PVP recomendado por Microsoft.

Es indispensable que se le envíen al cliente final los Términos y Condiciones al contratar esta modalidad.

El partner es el responsable de transmitir esta información al cliente final.

Todas las modalidades de los planes de servicio se podrán adquirir en un MAXIMO de 45 días, desde la compra del dispositivo Surface. Pasado ese plazo, no es posible adquirir estos servicios

Ahora que ya sabes los planes de garantías que ofrece Microsoft Surface podrás escoger el plan que más se adapte a tus necesidades. Si aún tienes alguna duda, contacta con Surface@v-valley.com

Microsoft Surface Warranty & Protection Plan overview		Commercial Plans		Plus Packages	
		EHS	ADP	EHS +	ADP +
	Plan duration -----	1 Year Min.			
	Availability when purchased with Surface Device -----	2, 3, or 4 years			
	Mechanical breakdown: protecting against hardware defects and malfunctions. EHS provides extended duration.	Day of Purchase ----- Within 45 days of Purchase -----			
Protect	Accidental Damage Protection¹: provides peace of mind should your device stop functioning as a result of accidental damage	✓	+	Extended Coverage	+
	Prepaid return shipment	✓	✓	✓	✓
Respond	Advanced Exchange²: A replacement device will be shipped to your premises before you return the defective device			+	+
	Next business day replacement			+	+
	Drive Retention: provides an option to retain the removable SSD from the device during a service event			+	+
Secure		✓	✓	✓	✓
	Ongoing Software and hardware support	✓	✓	✓	✓
Support	Access to Microsoft's robust online support articles and community	✓	✓	✓	✓



Sales Requirements

Meeting these requirements helps ensure that your company, Microsoft, and the Insurer of Microsoft Protection Plans (AmTrust) are providing an informed and positive purchasing experience to customers.



Sales

- must be sold within 45 days -----
- never sold as a standalone product -----
- Purchase price should not be greater than the MSRP -----



Taxes

- must include VAT – not eligible for IPT (excl. Germany) -----
- NOTE: Price of ADP / Insurance Products includes IPT



T&Cs

- Terms & Conditions provided to end customer -----
- Insurance Product Information Document (IPID) provided to customer -----
- Demand & Needs (D&S) statement made available -----



Extended Hardware Service (EHS)

Service Contract (SC)

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓ *
- ✓ Link to MSFT
-
-



Accidental Damage Protection (ADP)

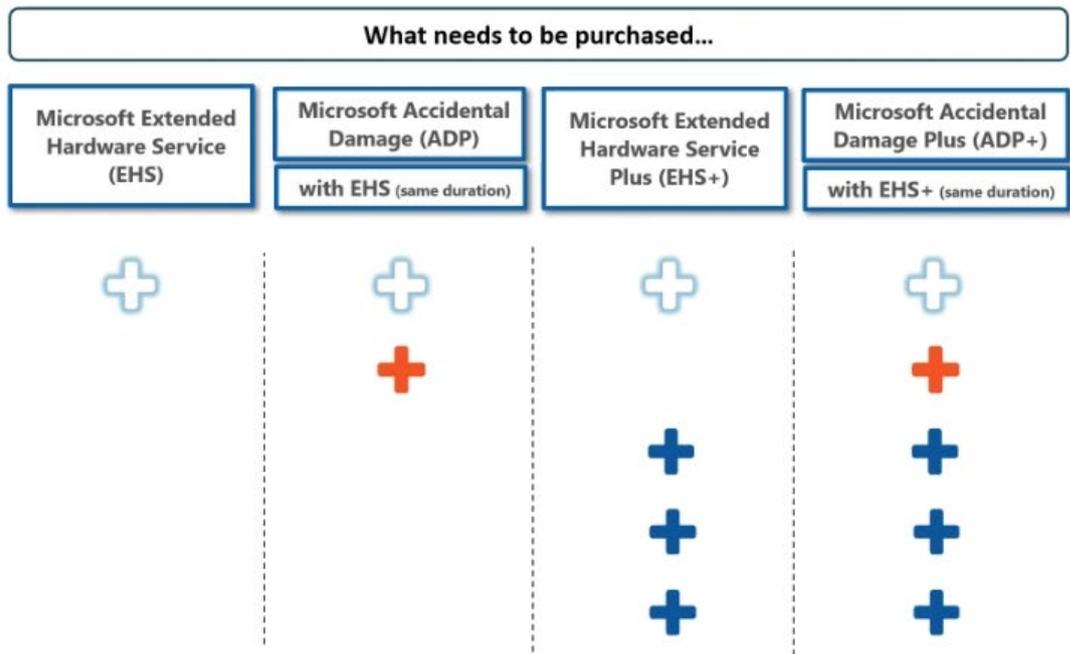
Insurance Product (INS)

- ✓
- ✓
- ✓
-
- Includes IPT
- ✓ Link to MSFT
- ✓ One PDF
- ✓



Microsoft Protection Plans Purchase Considerations

ADP only available when purchased with EHS



Para más información: surface@v-valley.com