

Indenfor Garanti *)	
<ul style="list-style-type: none"> "Kunden" er i alle nedenstående tilfælde enten forhandler eller slutbruger. Kunden kontakter Acer Support for at fejlmelde produktet: Tlf.: 33 70 20 70 eller benytte email formular på http://support.acer-euro.com/request/dk/ (Åbningstider: Mandag - Fredag, 9:00 – 17:00) Acer Support registrerer kaldet og oplyser kunden om RA-nr. Acer Support screener kaldet (fejlsøgning) med kunden og tager stilling til, om produktet er indenfor garanti. For produkter med onsite garanti: Acer Support opretter kald til Elektronik-centret som derefter kontakter kunden 	
Defekt ved Levering: (Urgent Warranty)	Almindelig Reparation indenfor Garanti:
<ul style="list-style-type: none"> Acer Support skal kontaktes senest 7 kalenderdage fra fakturadato. Ellers er der tale om en almindelig reparation indenfor garanti og ikke en defekt ved levering. Produktet nedpakkes i original emballage. Kunden modtager en UPS pakke label fra Acer Support. Denne label bruges til UPS forsendelse til Acer i Tyskland som står for den håndtering. Acer Support oplyser nærmere om dette. Acer kontrollerer produktet, og kunden bliver informeret om status senest 3 arbejdsdage efter modtagelsen hos Acer. Hvis produktet umiddelbart kan repareres, vil den blive returneret til kunden efter reparation. ("Umiddelbart" er defineret som 3 dage + transport) Hvis produktet ikke kan repareres, vil kunden modtage en ny. Acer vil kontakte kunden og informere om dette. <p>Bemærk venligst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Husk at vedlægge kopi af købs faktura som dokumentation for købstidspunkt. Husk at tjekke alle tilbehørsdele er pakket ned i kassen (ellers vil sagen blive betragtet som almindelig reparation). Husk at skrive RA-nummer på pakkesedlen samt URGENT WARRANTY, hvis dette ikke er sket, vil pakken blive håndteret som alm. Garanti reparation. RA-nummer skal være afsendt / afhentet indenfor 7 kalenderdage fra udstedelsesdato. Ellers udløber RA-nummer og sagen betragtes som almindelig reparation indenfor garanti. <p>PS: Hvis produktet fejler pga. virus vil kunden modtage en faktura for rettelse af fejlen, da virus anses som en softwarefejl.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Når Acer support har konkluderet, at et produkt skal garanti repareres under indleveringsgarantien, vil support medarbejderen give den nødvendige information om det videre sagsforløb. Produktet bør nedpakkes i original emballage såfremt dette er muligt - da det giver den bedste beskyttelse af produktet under transport. Da Acer i - en stor del af vores reparationer - benytter vores eget service værksted i Tyskland, har vi valgt UPS som vores forsendelses partner. I det tilfælde, hvor produktet skal sendes til Tyskland, vil kunden modtage en UPS pakke label fra Acer Support. Acer Support oplyser nærmere om dette. For de reparationer som udføres i Danmark sørger supporten for at der fremsendes en pakkelabel til Post Danmark. Acer Support oplyser nærmere om dette. Produktet repareres og returneres derefter til kunden. <p>Bemærk venligst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Husk at vedlægge (vigtigt) alle CD'er, som produktet originalt blev leveret med. (Kunden skal endvidere om muligt tage back-up, da produktet måske bliver re-installeret) Husk at skrive RA-nummer på pakkesedlen (Mangler RA-nummer, kan modtagelse nægtes) RA-nummer skal være afsendt / afhentet indenfor 30 kalenderdage fra udstedelsesdato. <p>PS. Hvis produktet fejler pga. virus vil kunden modtage en faktura for rettelse af fejlen, da virus anses som en softwarefejl.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Status på sagen kan fås ved at kontakte Acer Support på tlf. 33 70 20 70. 	
Udenfor Garanti	
Reparation:	
<ul style="list-style-type: none"> Der skal tages kontakt til Acer Support, hvor kunden vil få et RA nummer udleveret. 	
<ul style="list-style-type: none"> Produktet nedpakkes i forsvarlig emballage (gerne original). Alle CD'ere, som produktet originalt blev leveret med, skal helst vedlægges, når den sendes til reparation. (Kunden skal endvidere huske at tage back-up, da produktet måske bliver re-installeret) RA-nummer skal skrives på pakkesedlen/følgesedlen. Mangler det, kan modtagelse nægtes. Kunden bliver af Acer Support orienteret om den videre håndtering og forsendelse. Produktet repareres og returneres derefter til kunden, og kunden modtager en faktura fra værkstedet for reparationen. Hvis en kunde siger nej til et fremsendt tilbud om reparation, vil han blive faktureret for omkostningerne ifm. med fejlsøgningen af produktet (pt. Ca. 50 euro eks. moms). PS. Hvis produktet fejler pga. virus vil kunden modtage en faktura for rettelse af fejlen, da virus anses som en softwarefejl. 	
<ul style="list-style-type: none"> Status på sagen kan fås ved at kontakte Acer Support på tlf. 33 70 20 70. 	

*) Se garantioversigt på bagsiden.....

Nyttige links: Acer Danmark: www.acer.dk

Acer Europe Service & Support: <http://support.acer-euro.com/>